

Klanttevredenheidsonderzoek augustus 2018

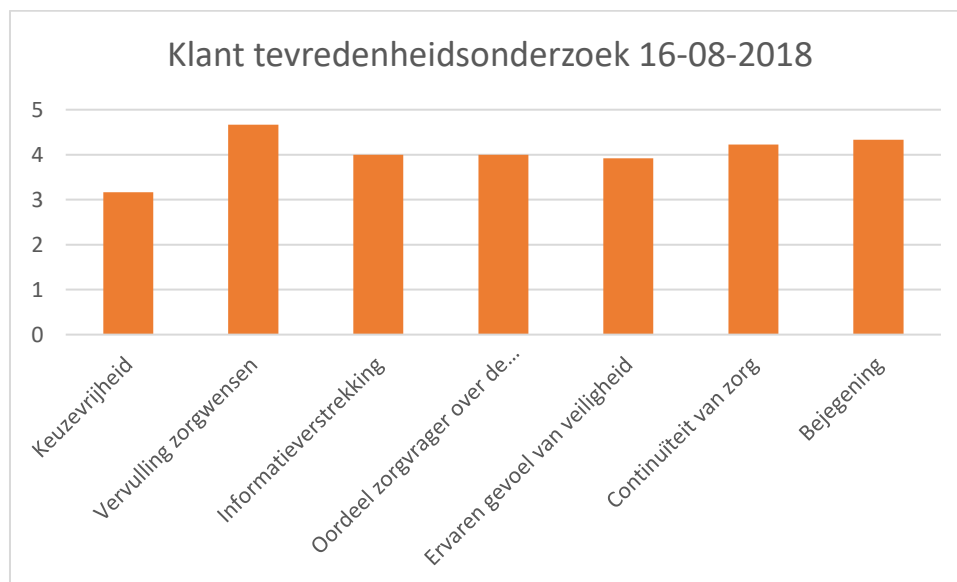
Inleiding

Na een tumultueuze start hebben wij eind februari besloten om het huis een tijdlang leeg te laten en ons eerst te beraden op de juiste koers voor Ranonkel Wonen. Het was ons op dat moment duidelijk dat de informatievoorziening naar de familieleden verbetering kon gebruiken evenals onze selectiecriteria. De **voorlichting voor familie** is helemaal aangepast en ook is er binnen het opnameprotocol aandacht voor familie geregeld. Ook worden er nu vooraf afspraken gemaakt over zaken als informatieverstrekking en de mogelijkheid om, waar gewenst, als familie zorg te blijven dragen voor onze zorgvragers. Aangaande de **selectiecriteria** hebben wij ons aandachtspunt van medische- en neuropsychologische selectiecriteria verlegt naar de vraag: wil u hier komen omdat u ergens anders weg wil of is dit een ergens naartoe gaan? Anders verwoord: is de blik gericht op het verleden of op de toekomst. Het antwoord geeft ons een beter inzicht in de mogelijkheid om binnen onze werkwijze te kunnen aarden.

Begin april hebben wij met de nieuwe aanpassingen een eerste nieuwe zorgvrager mogen begroeten, mei is de tweede zorgvrager gekomen en de derde zorgvrager is pas sinds een paar weken bij ons. Wij merken nu al dat de aanpassingen tot een verbetering geleid hebben, onze huidige zorgvragers vormen een stabiele groep met ruimte voor onderlinge draagkracht en draaglast.

Onderzoeksresultaten

Onze vragen hebben wij geformuleerd op basis van onze kwaliteitscriteria. Er is een kleine te verwachten afwijking op het gebied van de keuzevrijheid wat verklaard kan worden op basis van het feit dat de laatste zorgvrager nog geen zinvolle daginvulling heeft kunnen krijgen (Dit valt hier onder het onderdeel keuzevrijheid). Deels komt dit door de zomervakanties en deels omdat er een wachttijd voor dagbesteding is. Dit is een punt van aandacht en zal dan ook aan de orde komen tijdens gesprekken met onze ketenpartners.



Klanttevredenheidsonderzoek augustus 2018

Dit is de uitwerking van alle antwoorden op de openvragen aan de hand van de kwaliteitsindicatoren. Niet becommentarieerde items zijn niet in het verslag opgenomen.:

Keuzevrijheid	De ruimte die ik krijg is meer dan genoeg Ik kan mijn vrije tijd naar wens invullen Ik ben blij met hetgeen ik als dagbesteding doe, ook omdat het mij geestelijk steunt
Vervulling zorgwensen: is er iets dat u mist?	Ik zou niet weten Zeer goed omdat er naar mij geluisterd wordt en daar de zorg aan wordt toegepast
Informatieverstrekking	Goed omdat er veel dingen besproken worden met mij
Oordeel woonomgeving	Zeer goed Voldoende
Ervaren gevoel van veiligheid	Ja Ja daar er ook op je gelet wordt door de begeleiding en ook buiten het woonhuis
Is er continuïteit van zorg?	De benadering tot mij is goed Ja

Mocht u het gehele verslag willen lezen dan is dit op aanvraag altijd mogelijk.

Jolanda de Vries,
Ranonkel Wonen
www.ranonkel-wonen.nl
jolanda@ranonkel-wonen.nl