

## **Cliëntervaringsonderzoek 2016 Adelante Kinderen - verblijf en klinische zorg -**

Eind 2016 heeft Adelante Kinderen, verblijf en klinische zorg, opnieuw een tevredenheidsonderzoek gehouden onder haar cliënten.

### **Uitkomst**

Het onderzoek meet de tevredenheid van zorgverlening en wordt gewaardeerd met een 8 .

46 cliënten van de afdelingen Raesdonk, Villa Franca Heerlen, Villa Franca Geleen, logeren, dagopvang en Contigo hebben deelgenomen.

### **Analyse resultaten**

De gegevens van 2016 zijn vergeleken met de resultaten van het onderzoek 2015. Uit deze analyse is gebleken dat de verbetermaatregelen die naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek in 2015 zijn getroffen een positief effect hebben gehad op de onderwerpen 'hulpvraag, doelstellingen en afspraken', 'bejegening' en 'informatievoorziening' voor Raesdonck, logeren en dagopvang.

Voor het onderwerp 'privacy bij de lichamelijke verzorging' is zowel in 2015 als 2016 laag gescoord bij afdeling de Raesdonk. Ook Adelante Contigo scoort op dit onderwerp te laag. Dit onderwerp zal in het plan van aanpak 2016 als verbeterpunt worden opgenomen. Omdat er te weinig respons was bij Villa Franca Geleen en Heerlen, konden deze groepen niet meegenomen worden in de vergelijkende analyse.

### **Onderzoek 'Mijn mening'**

Er wordt in Villa Franca Heerlen en Geleen jaarlijks een ander cliënttevredenheidsmeting gedaan via het instrument 'Mijn Mening'. De antwoorden worden gegeven aan de hand van smileys, zodat de bewoners die niet goed de (on)tevredenheid met woorden kunnen omschrijven toch een beoordeling kunnen geven.

Voor Villa Franca Geleen was de totaalscore 83,73%

Voor Villa Franca Heerlen was de totaalscore 71,69%

In 2017 zal 'Mijn Mening' ook ingevoerd worden op de Raesdonk. De onderwerpen met lagere score: 'warm eten' en 'inbreng bij regels en afspraken'. Samen met een vertegenwoordiger van de cliëntenraad zijn deze onderwerpen met de bewoners besproken. De uitkomsten daarvan worden in een plan van aanpak opgepakt.

### **De belangrijkste verbeteracties zijn:**

1. Privacy bij lichamelijke verzorging (alle afdelingen)
2. Doelstellingen /hulpvraag (alle afdelingen)
3. Het maken van afspraken omtrent vervolgonderwijs Adelante (Adelante Contigo in Kerkrade)
4. Het missen van een uitgebreide communicatie (Adelante Contigo in Kerkrade)
5. Warm eten (Villa Franca)

In 2017 zal er opnieuw een cliëntervaringsonderzoek worden gehouden. Via nieuwsbrieven naar cliënten zal dit nog meer onder de aandacht worden gebracht. We hopen op een hoge respons zodat wij onze zorg kunnen blijven verbeteren.

Voor vragen of opmerkingen kunt u terecht bij Nicole van der Donk, teammanager verblijf en klinische zorg. Zij is bereikbaar via: [n.donk@adelante-zorggroep.nl](mailto:n.donk@adelante-zorggroep.nl)