

Sa-Net Wonen B.V.

Leerinkstraat 43B

7009 DH Doetinchem

0314-763703

e-mail: info@sa-netwonen.nl

website: www.sa-netwonen.nl

Klanttevredenheidsonderzoek “De Luwte” september 2015 Samenvatting

In deze samenvatting vindt u de onderzoeksopzet, de onderzoeksresultaten en de aanbevelingen van het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd op de Luwte te Zelhem

Onderzoeksopzet

Voor het klanttevredenheidsonderzoek hebben we voor één van onze woonlocaties de Luwte een klanttevredenheidsonderzoek ontwikkeld en deze aan 8 van onze cliënten voorgelegd.

Onderzoeksresultaten

De formulieren zijn door cliënten ingevuld en in de meegeleverde envelop anoniem verstuurd naar het kantoor van Sa-Net wonen. In het onderzoek worden de cliënten bevraagd op het wonen, de dag invulling, sociale contacten, de begeleiding en de huisvergaderingen. De resultaten zijn aldaar door de kwaliteit coördinator verwerkt.

Conclusie

Wat uit de resultaten bleek was dat de cliënten van de Luwte erg tevreden zijn met de zorg die zij ontvangen via Sa-Net op locatie de Luwte. Het gemiddelde cijfer waarmee de zorg werd gewaardeerd was een 7.8

Aanbevelingen

Uit de resultaten van de vragen blijkt dat klanten op sommige gebieden nog niet helemaal tevreden zijn. Zeker ten aanzien van de huisvergaderingen gaven cliënten aan dat deze hen spanning opleverden en dat voor hen de spanning niet opwoog tegen het resultaat. Gezien de zorgvraag van de cliënten die woonachtig zijn op de Luwte is dit voor een deel ook goed verklaarbaar (GGZ problematiek). We is van hieruit een aanbeveling gedaan om de huisvergaderingen anders te gaan invullen. In overleg met de cliënten is er voor een andere opzet gekozen.

Op het gebied van interactie met andere cliënten zagen we ook dat hierin ruimte was voor verbetering. Door de begeleiding is hier vervolgens wederom verscherpt aandacht voor gekomen. Hierin kunt u denken aan de samenstelling van mede-clieënten in de uitvoering van weektaken, plekken in huis creëren (anders dan slaapkamer) waar men zich eventueel kan terugtrekken etc.

Vervolg

Wij zouden graag gevolg geven aan dit klanttevredenheidsonderzoek. Alvorens dit te doen willen we gedegen onderzoek doen naar de vorm waarin we dit zullen gaan uitvoeren. Graag zouden we dit onderzoek Sa-Net breed willen uitvoeren waar we te maken hebben met cliëntèle met diverse

achtergronden en mogelijkheden. In 2016 hebben we besloten om structureel kanttevredenheid te gaan meten en ons als doel gesteld om in het eerste termijn van 2017 een besluit te nemen op de vorm waarin dit zal worden uitgevoerd. Medio 2017 zal het onderzoek Sa-Net breed worden uitgevoerd.

Om ook nu toch kwaliteit te kunnen meten, zijn we onder andere medio 2016 begonnen om bij vertrekkende cliënten middels een exit formulier uitvraag te doen over hoe zij de zorg hebben ervaren. Tot op heden is hier weinig informatie over terug te geven.