



Verslag cliënttevredenheidsonderzoek 2022.

Werkwijze.

In de periode oktober tot december 2022 zijn vragenlijsten verstrekt onder alle cliënten van Juutsom. De vragenlijsten zijn zelf opgesteld om zo een goede aansluiting bij de doelgroep en wat onderzocht moet worden te bewerkstelligen. Een gestandaardiseerde vragenlijst die goed aansluit bij onze doelgroep bleek niet direct voorhanden. Er was sprake van een beperkte respons. Van de 70 bevroegden hebben slechts 31 een vragenlijst ingevuld.

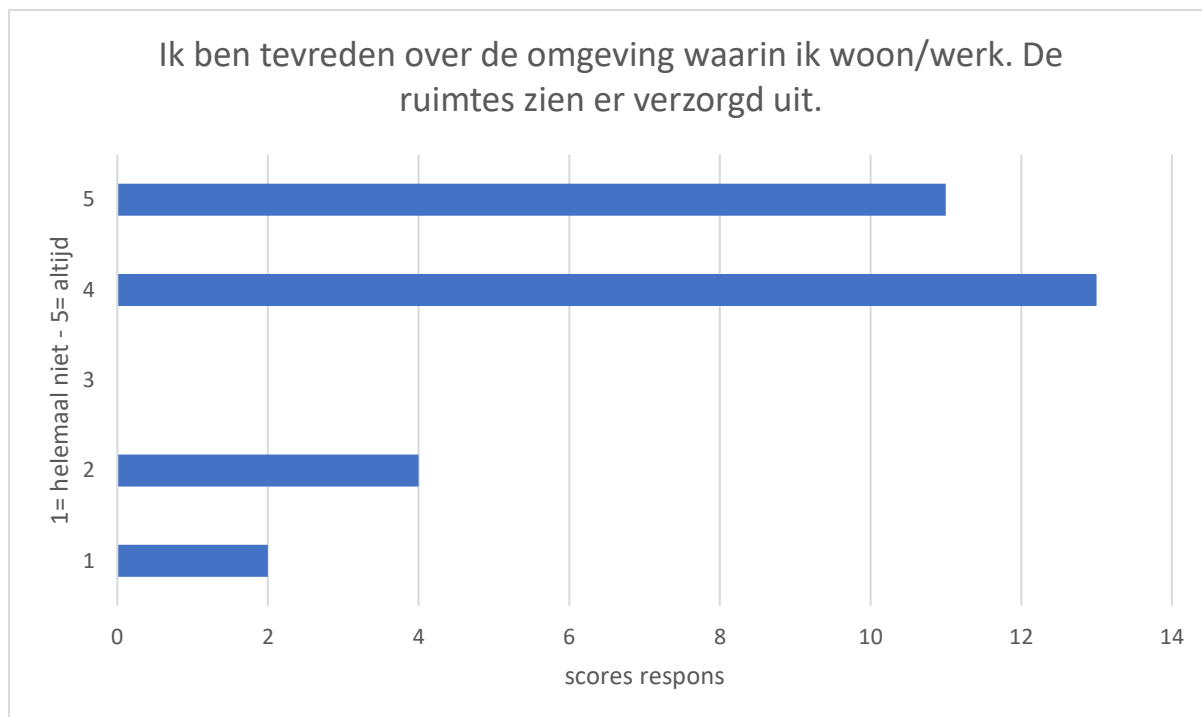
Vraagstelling en uitkomsten.

Hieronder zijn de vragen genoemd die zijn voorgelegd. Er is gevraagd aan te geven op een schaal van 1 tot 5 hoe iets wordt ervaren, waarbij 1 het meest negatief is en 5 het meest positief. Onder elke categorie van 1 tot 5 staan de aantallen personen genoemd die dit antwoord hebben gegeven.

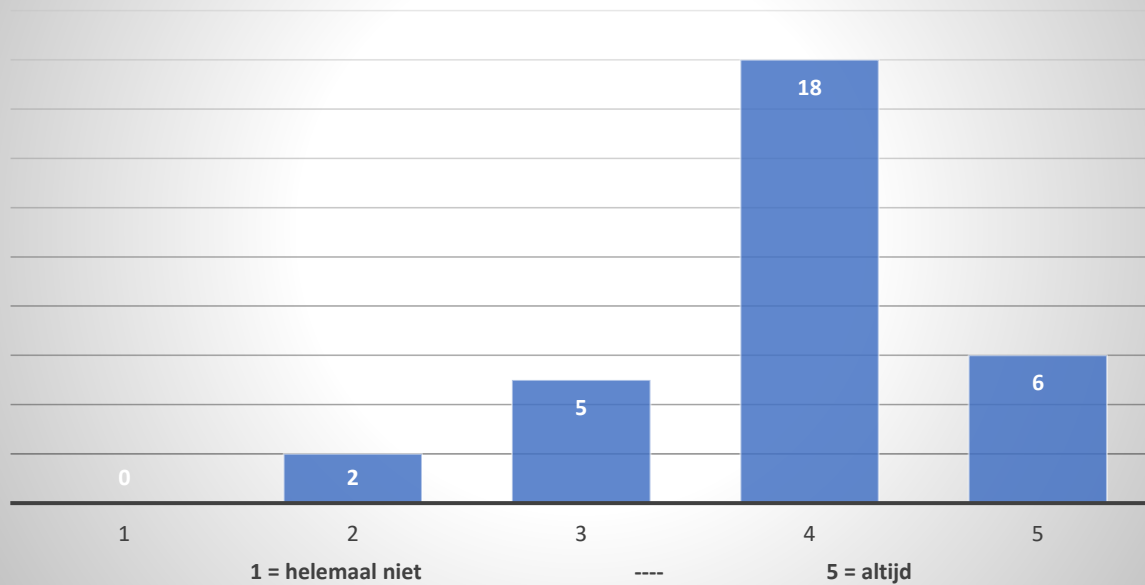
	1	2	3	4	5	
Ik voel me veilig in de groep waarin ik werk/ woon	0	0	5	13	13	
Ik ben tevreden over de omgeving waarin ik woon/werk. De ruimtes zien er verzorgd uit.	2	4	0	13	11	
Ik heb leuke sociale contacten met de groepsgenoten.	0	2	5	18	6	
De begeleiding helpt mij als ik een probleem heb.	1	0	5	17	8	
De begeleiding weet welke begeleiding/hulp ik nodig heb en handelt hiernaar	1	0	9	14	7	
Ik heb fijn contact met mijn persoonlijk begeleider.	0	2	4	9	16	
Het aan of afmelden van de dagbesteding of logeren verloopt naar wens.	0	0	3	2	15	
Juutsom is telefonisch goed bereikbaar.	1	2	4	11	11	
Ik word op de juiste wijze geïnformeerd over belangrijke zaken.	0	0	7	13	10	

Er is ook gevraagd naar een algemeen rapportcijfer van 1 tot 10 voor de activiteiten bij Juutsom en voor Juutsom als geheel. Voor het activiteitenaanbod kreeg Juutsom gemiddeld een 7,9 en als geheel een 7.

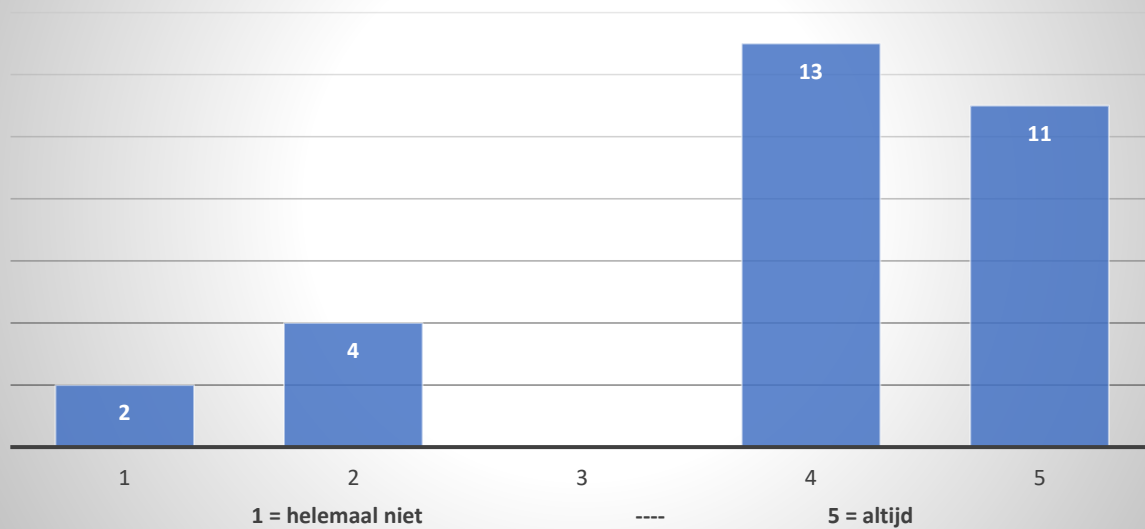
Onderstaande tabellen geven de resultaten per onderwerp weer:



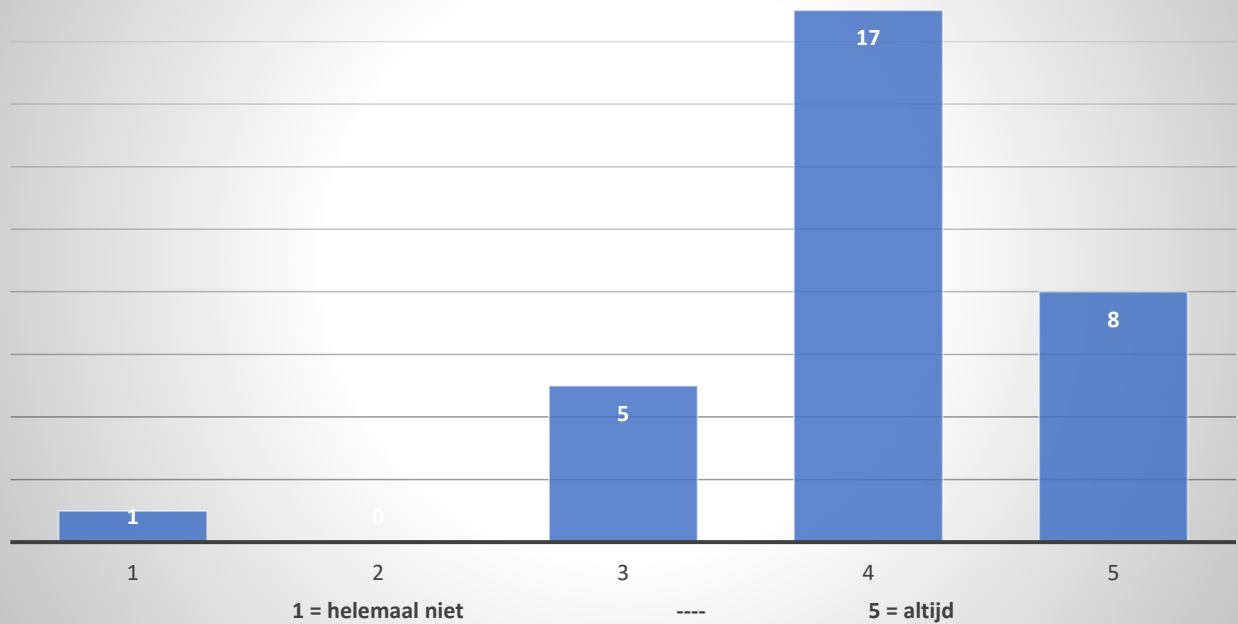
Ik heb leuke sociale contacten met de groepsgenoten.



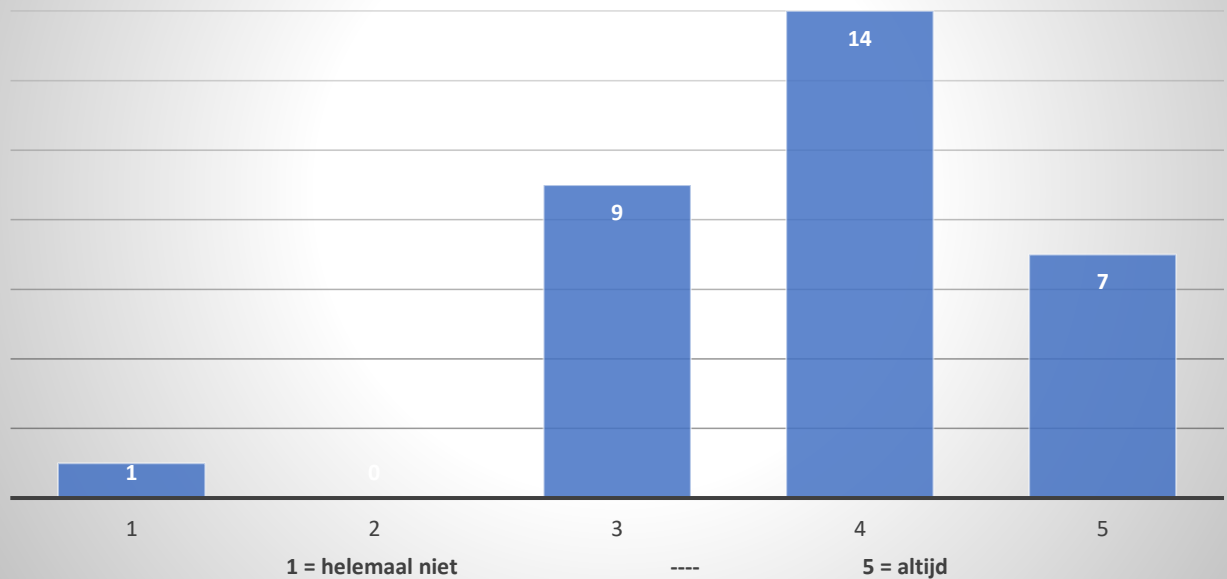
Ik ben tevreden over de omgeving waarin ik woon/werk. De ruimtes zien er verzorgd uit.



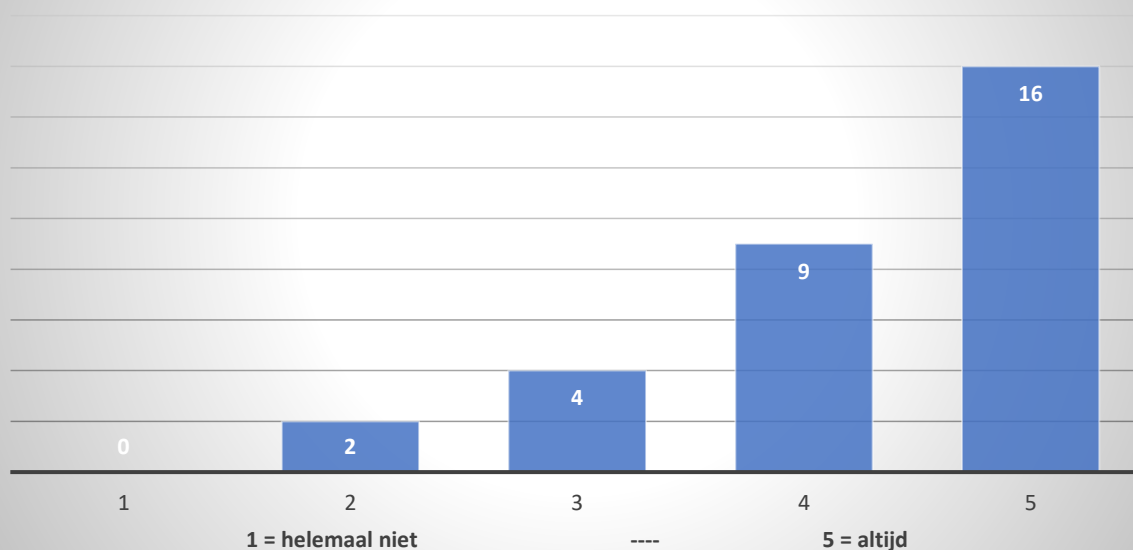
De begeleiding helpt mij als ik een probleem heb.



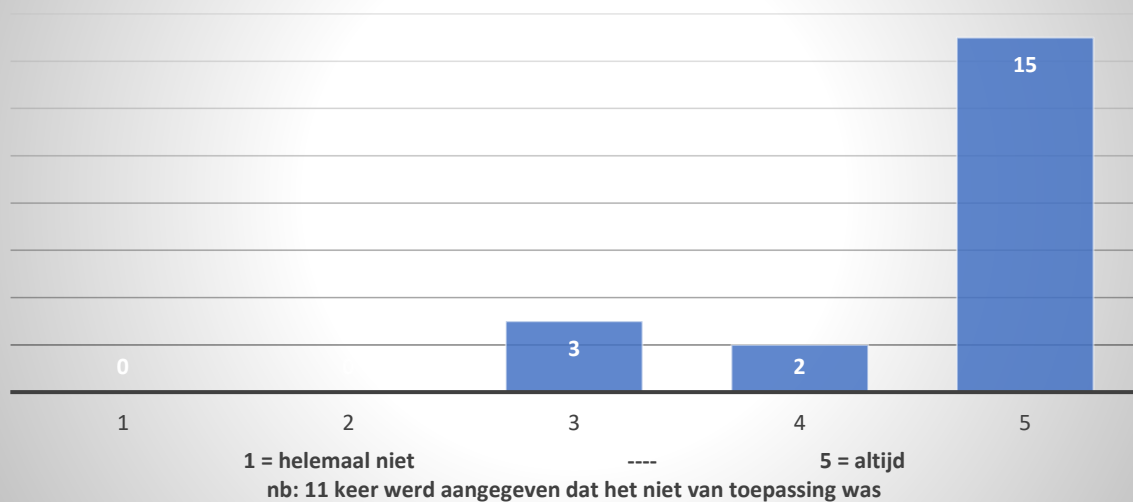
De begeleiding weet welke begeleiding/hulp ik nodig heb en handelt hiernaar



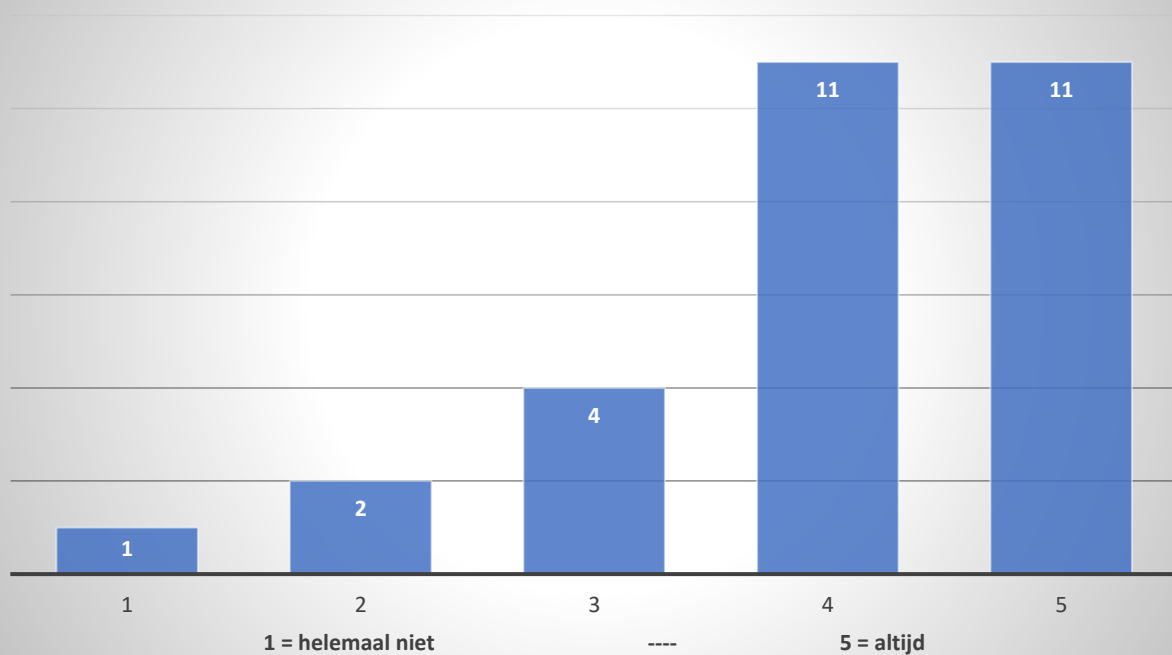
Ik heb fijn contact met mijn persoonlijk begeleider.



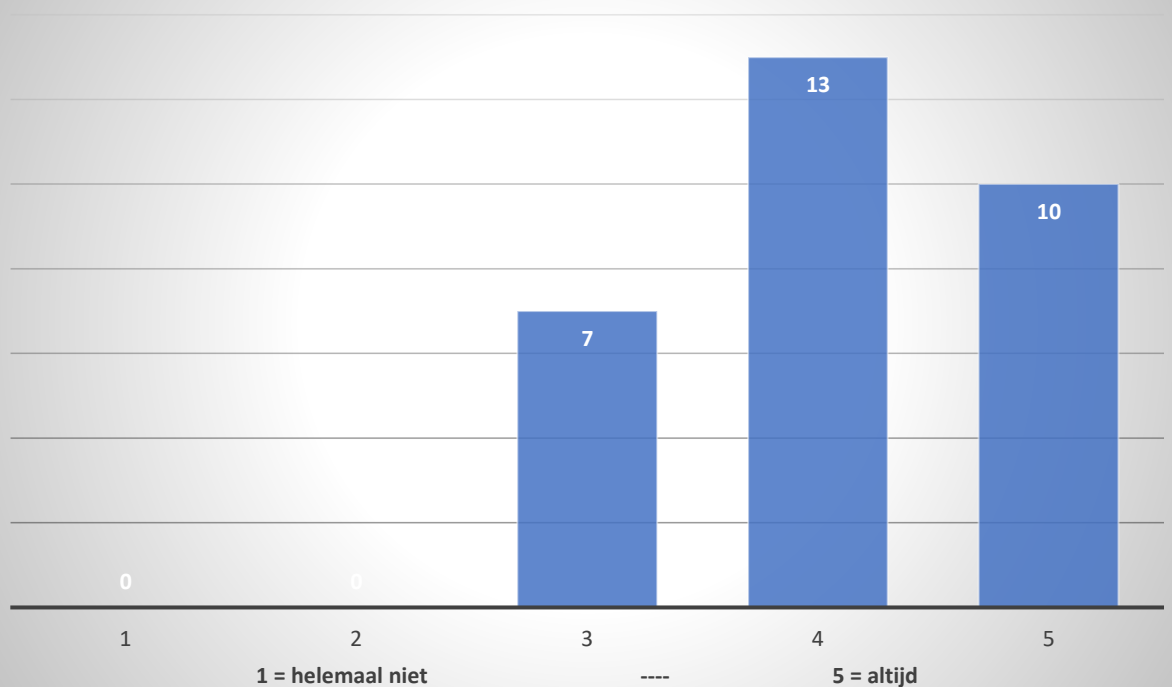
Het aan of afmelden van de dagbesteding of logeren verloopt naar wens.



Juutsom is telefonisch goed bereikbaar.



Ik word op de juiste wijze geïnformeerd over belangrijke zaken.



Tops en tips.

De volgende tops zijn benoemd door de respondenten (DB=dagbesteding volwassenen, LG = logeergroep, WG = woongroep, KDB = kinderdagbesteding)

Top

De begeleiding doet het goed. (DB)

Het eten (LG)

De dieren (LG)

Een fijne omgeving met de mensen en de dieren, lieve begeleiders (WG/DB)

Je bent er altijd welkom (BD)

Een fijn 2de thuis (LG)

Fijn dat ik via Juutsom een werkplek heb voor dagbesteding, die aansluit bij mijn behoeftes. (DB)

Leuke boerderij, vriendelijke begeleiding. (KDB)

De paarden (WG/DB)

Het is gewoon een fijne plek om te werken (KDB/DB)

Zo doorgaan en samen met Jodi iets creëren waarin iedereen zichzelf kan zijn (DB)

Gesprekken met de begeleiders gaan goed. (DB)

De verscheidenheid aan activiteiten, de ondersteuning, prettige omgeving, leuke onderlinge contacten belangstellend en gewaardeerd hoe je bent. (DB)

Prettige omgeving, en sympathieke begeleiders. Je wordt gewaardeerd zoals je bent. (DB)

Ga zo door. (DB)

Jullie doen je best (WG)

Paarden en ezel. (WG)

Dat er apart eten voor mij wordt gemaakt (WG)

Ze zorgen goed voor (WG)

Mooie woonkamer. (WG)

Paardrijden en lekker naar buiten (BD)

Tip

Op zaterdag koud in de winkel als de kachel niet brand

Dat er meer wordt geluisterd wat mensen zeggen, en met dingen meer helpen meer oplossingen bedenken en de mensen helpen met de dieren. (WG/DB)

Soms kan de communicatie beter en begeleiders meer op één lijn. (DB)

Een duidelijke info. (LG)

Bio CV ruimte vrijhouden als las en slijpruimte. Deze staat nu te vol. (DB)

Misschien iets meer communicatie over hoe het gaat op de boerderij (KDB)

Meer variatie op de dagbesteding (WG/DB)

Een moderne telefoon in Groede met Whatsapp. (DB)

Kook groepje Groede/Juutsom

Kijk ook naar personen die niet veel zeggen. (WG)

Iets meer met de paarden en de ezel doen met de woongroep (WG)

Betere wifi glasvezel (WG)
 Sommige ruimtes goed verzorgen (WG)
 Een nieuwe keuken. (WG)
 Dat er meer opgeruimd wordt (BD)

Conclusies en reflectie

Over het algemeen zijn de resultaten positief te noemen. Vanuit de vragen die gesteld zijn komt naar voren dat een klein aantal mensen soms ervaart dat hun begeleider hen niet altijd begrijpt welke hulp nodig is of de juiste hulp geeft. Het is raadzaam hier nader bij stil te staan om te achterhalen wat hierachter zit en of er verbetering mogelijk is.

Doelstelling van de begeleiding is natuurlijk dat begeleiders wel weten wat nodig is en hierop in kunnen spelen. Ook geeft een aantal mensen aan zich niet altijd veilig te voelen in de groep of omgeving waar zij zijn. Ook dit punt kan verder worden opgepakt.

Naast deze zaken zullen we acties ondernemen op basis van de tips en tops die zijn verkregen.

De gang van zaken van het onderzoek is besproken met de cliëntenraad. De cliëntenraad gaf als feedback dat de vragen niet altijd helder waren. Afgesproken is dat een aantal cliënten meebeslist bij het organiseren van een volgend cliënttevredenheidsonderzoek. Dit zal in 2024 moeten plaatsvinden. Cliënten kunnen meebeslissen over de vorm en de wijze van vraagstelling.

Actiepunten n.a.v. het onderzoek.

De volgende actiepunten zullen worden opgenomen in het actieplan horend bij het kwaliteitsmanagement.

Onderwerp	Actie	Hoe	Wanneer/wie
De paarden zijn een top	Activiteiten met paarden borgen financieel en organisatorisch	Evalueren gang van zaken met instructrice.	Nelleke heel 2023
Koud in de winkel	Een tweede kachel plaatsen een heater voor koude momenten als kachel nog niet warm is?	Kijken wat mogelijk is en uitvoeren	Nelleke/ robbie najaar 2023
Meer luisteren naar cliënten	Dit bespreken met cliënten, wat kan er anders	In het overleg dagbesteding en bewonersoverleg en daarna afspraken maken met begeleiders	Inplannen 2 ^e helft 2023
Duidelijke info	Brieven met info tijdig versturen, clientportaal openen	Doen uitzoeken hoe dit	Simcha/ melissa simcha/

		werkt, team instrueren	nelleke voorjaar 2024
Bio cv ruimte te vol	Dit zal veranderen door plan verbouwing schuur	Ruimtes worden anders ingedeeld.	1 ^e helft 2024
Meer variatie in de dagbesteding	Aanbod uitbreiden	Starten houtbewerking en demontage	Juni 2023
Moderne telefoon in groede	Aanschaffen	Doen	Nelleke juni 2023
Kookgroepje starten groede	Samen koken met cliënten	Kookclub opstarten	Nelleke/ Marloes juli 2023
Kijken naar personen die niet veel zeggen	Bespreken in team en met bewoners hoe dit te verbeteren	Intervisie/ vergadering en dan plan opstellen en uitvoeren	September 2023
Betere wifi	Glasvezel organiseren	Aansluiting aanvragen en wachten op uitvoering	Is aangevraagd, uitvoering?
Een nieuwe keuken	Een nieuwe keuken plaatsen is uitgesteld vanwege komst jodi	Tom robbie en iris bestellen en plaatsen	Robbie najaar 2023
Niet iedereen voelt zich veilig	Verbetermogelijkheden onderzoeken en uitvoeren	Bespreken in team wat de oorzaak kan zijn, hoe we hierover gesprekken kunnen aangaan en dit kunnen verbeteren	Nelleke/ merel/ melissa najaar 2023
Cliënt tevredenheidsonderzoek verbeteren.	Betere vraagstelling. Betere aansluiting bij cliënten.	Samen met Cr en cliënten plannen maken.	Start plannen maken eind 2023/ begin 2024, uitvoering medio 2024.