

Centrum

Groei!

pASSend Eigen-Wijzer

8,5

Clïenttevredenheidsonderzoek
2021

Titel	:	Clïenttevredenheidsonderzoek 2021
Prestatie eigenaar	:	Directie
Datum aanmaak	:	09-04-2021
Versie	:	1.0

In het kader van de continue verbetering van de zorg houdt Centrum Groei! elk jaar een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek onder de ouders en/of verzorgers.

Voor Centrum Groei! is feedback van groot belang om te blijven ontwikkelen op het gebied van dienstverlening. Daarnaast is het onderzoek een verplicht onderdeel van onze ISO 9001:2015 certificering en een vereiste van het Service Bureau Jeugdhulp Haaglanden.

Ruim 100 belanghebbenden hebben 6 weken de tijd gehad, tot 15 maart 2021, om het onderzoek in te vullen. In totaal werd 26 keer respons ontvangen, waarbij een aantal van de ondervraagden de tijd heeft genomen om feedback te geven





Met 11 korte, gerichte, meerkeuze vragen en ruimte op aanvulling (feedback) is het onderzoek zo laagdrempelig mogelijk gehouden.

Ook is gevraagd een beoordeling te geven aan de algemene dienstverlening, hierop scoort Centrum Groei! gemiddeld een 8,5.



De respons is hoger dan in 2019. Voor het cliënttevredenheidsonderzoek van 2021 zal bekeken worden hoe deze is te vergroten.

Overzicht onderzoek:


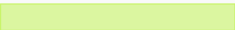


1. Mijn beeld over de aanpak/methodiek van Centrum Groei! is

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 50,00%	13
Voldoende	 42,31%	11
Onvoldoende	 3,85%	1
Geen mening	 3,85%	1
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>





2. Ik vind de betrokkenheid van de begeleider bij mij en mij kind

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 80,77%	21
Voldoende	 19,23%	5
Onvoldoende	0,00%	0
Geen mening	0,00%	0
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>





3. Ik vind dat er aan de gestelde doelen wordt gewerkt

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 46,15%	12
Voldoende	 46,15%	12
Onvoldoende	 7,69%	2
Geen mening	 7,69%	2
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>


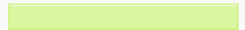


4. Door de aangeboden zorg heb ik grip gekregen op de hulpvraag

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 26,92%	7
Voldoende	 53,85%	14
Onvoldoende	 11,54%	3
Geen mening	 7,69%	2
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>





5. De informatie die ik heb gekregen over de zorgmogelijkheden binnen Centrum Groei! zijn voor mij

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 57,69%	15
Voldoende	 38,46%	10
Onvoldoende	 3,85%	1
Geen mening	 3,85%	1
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>


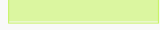


6. Het zorgplan sluit ... aan op mijn hulpvraag

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 50,00%	13
Voldoende	 46,15%	12
Onvoldoende	 0,00%	0
Geen mening	 3,85%	1
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>


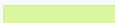
7. Ik vind de voortgang van mijn kind

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 38,46%	10
Voldoende	 38,46%	10
Onvoldoende	 15,38%	4
Geen mening	 7,69%	2
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>



8. Ik vind de informatievoorziening tijdens de Covid-19 periode

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 69,23%	18
Voldoende	 30,77%	8
Onvoldoende	 0,00%	0
Geen mening	 0,00%	0
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>


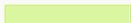



9. Ik vind de bereikbaarheid van Centrum Groei! tijdens de Covid-19 periode

Keuzes	Percentage	Aantal
Goed	 76,00%	19
Voldoende	 24,00%	6
Onvoldoende	0,00%	0
Geen mening	0,00%	0
Totaal		25
<i>Onbeantwoord</i>		<i>1</i>

10. Ik zou Centrum Groei! bij iemand anders aanbevelen

Keuzes	Percentage	Aantal
Ja	 88,46%	23
Nee	0,00%	0
Geen mening	 11,54%	3
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>

11. Ik geef Centrum Groei! in zijn totaliteit een

Keuzes	Percentage	Aantal
8	 34,62%	9
9	 26,92%	7
7	 19,23%	5
10	 15,38%	4
6	 3,85%	1
Totaal		26
<i>Onbeantwoord</i>		<i>0</i>

Aanvullingen en feedback

“Ik zou graag zien dat er meer en duidelijker aan doelen gewerkt word. Ik zie dit namelijk niet terug bij mijn zoon. Daarnaast word er weinig tot niet gerapporteerd en worden er afspraken gemaakt buiten mij om. Hierin zou de communicatie wel beter mogen.”

Tijdens de tussenevaluatie en eindevaluatie wordt de begeleiding geëvalueerd en aan ouders en begeleiders teruggekoppeld. Mocht hieraan tussentijds behoefte zijn dan kan hiervoor altijd contact worden opgenomen met de teamleider.

“Ik ben heel tevreden met Centrum Groei! Ik zou het zeker aan anderen aanraden.”

“Ik ben heel blij met de geboden zorg. Als ik een verbeterpunt mag meegeven is het de wens om wat meer theoretische kennis bij de medewerkers.”

De begeleiders hebben een passende opleiding en zijn gediplomeerd. Nieuwe begeleiders starten eerst binnen in het centrum, zodat er door teamleiders/collega's (extra) sturing en coaching gegeven kan worden. Ze krijgen een interne cursus over de methode pASSend Eigen-wijzer. Voor begeleiders die al langer werkzaam zijn bij Centrum Groei! worden cursussen geven om hun kennis up to date te houden en uit te breiden.

“De begeleiders van Groei hebben veel medeleven en geduld voor de kinderen. Ik vind het ook leuk dat er altijd goede en duidelijke rapport wordt gegeven aan de ouders over de kinderdag, persoonlijk of bij zilliz.”

“Het enige wat niet gevraagd werd zijn de wachttijden. Wij hebben best lang gewacht op een begeleider. Dat kan in deze periode, maar daar is onvoldoende over gecommuniceerd.”

Op dit moment wordt gewerkt aan optimalisering van de aanmeldprocedure. Het kennismakingsgesprek wordt gevoerd door de directie. Hierin wordt algemene informatie gegeven over Centrum Groei! en de verschillende begeleidingsvormen. Daarna volgt een gesprek met een teamleider waarbij o.a. de wachtlijst wordt besproken. Per begeleidingsvorm kan de wachttijd verschillen, soms is lastig om hier een duidelijke indicatie voor te geven, doordat de wachtlijst afhankelijk is van de uitstroom van cliënten.

“Ik vind de manier van rapporteren erg verschillen per medewerker. De een laat duidelijk zien aan de doelen gewerkt te hebben, de ander niet. Ik vind de dat er te weinig psycho-educatie geboden wordt, terwijl dit juist in het plan van aanpak staat.”

De richtlijnen voor het rapporteren recentelijk aangepast en aan de begeleiders teruggekoppeld. Teamleiders en collega's lezen elkaars rapportages en geven hier feedback op. Tijdens de tussenevaluatie en de eindevaluatie is er ruimte om de begeleiding te evalueren. Dit kan ook tussentijds door contact op te nemen met de teamleider.

“Je ziet duidelijk dat elke begeleider zoveel liefde heeft voor de kinderen en stralen het ook uit! Mijn kind kan en mag zichzelf zijn.. Je wordt als ouder gehoord en er wordt met elke feedback die ik geef wat mee gedaan! In de vakanties worden er heel veel leuke activiteiten georganiseerd op dit moment alleen maar positieve punten te melden. Centrum Groei raad ik zeker aan!!”

Conclusie

Wij zijn trots op de uitkomst van het onderzoek. Mede uit de op- en aanmerkingen/aandachtspunten, mag worden geconcludeerd dat ouders en verzorgers over het algemeen tevreden tot zeer tevreden zijn over Centrum Groei!

De feedback wordt meegenomen in de kwaliteitsverbetering, waar elke dag met het hele team hard aan gewerkt wordt.

Tot slot willen we iedereen bedanken die de tijd heeft genomen aan dit onderzoek deel te nemen!

Onze ontwikkeling hangt uiteraard niet alleen af van een anoniem onderzoek, wij staan altijd open voor opbouwende feedback en/of ideeën.

Heeft u vragen en/of opmerkingen over dit onderzoek mail dit dan naar info@centrumgroei.nl.