

6 Samenvatting

Het onderzoek naar kwaliteitservaringen met de Quality Qube is bedoeld voor interne kwaliteitsverbetering en geeft een beeld van de wijze waarop cliënten en medewerkers de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning bij het wonen ervaren. Met de uitkomsten van het onderzoek kan Azibo verbeterpunten formuleren met als doel de zorg en ondersteuning nog beter aan te laten sluiten bij vragen van cliënten.

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek naar kwaliteitservaringen samengevat. Als er (bijvoorbeeld) wordt gezegd D3V01, wordt bedoeld dat het gaat om de eerste vraag (V01) uit het derde domein/deel (D3), zoals ze worden weergegeven bij de uitkomsten.

6.1 Samenvatting uitkomsten cliënten

De cliënten geven de Kwaliteit van de ondersteuning van Azibo een 7,9

De begeleiders beoordelen zij met een 8.3

De gemiddelde score op de 29 kwaliteitsindicatoren is met 2,79 (op een maximum van 3) hoog.

De hoogst scorende indicatoren zijn: Het individueel plan(D2V05 en D2V04), Continuïteit van Zorg (D2V10), Emotioneel welzijn (D1V09) en Beschikbaarheid van gevraagde zorg (D2V07) De meeste reacties van cliënten op de open vraag naar waardering hebben met name betrekking op Zorgzaamheid/betrokkenheid en Inleven/luisteren.

De laagst scorende indicatoren betreffen Emotioneel welzijn (D1V08 over op gemak voelen bij groepsgenoten), Fysiek Welzijn (D1V11) en Teamsamenwerking (D2V02). In de reacties van cliënten op de open vragen naar verbeterpunten springen de opmerkingen over beschikbaarheid van gevraagde zorg in het oog. Ook hier komt Inleven/luisteren aan de orde (net als bij de punten van waardering).

Driekwart van de cliënten zou Azibo waarschijnlijk wel aanbevelen bij vrienden en familie. 61% is een promotor, 15% een passief tevreden respondent. De resterende 24% is een criticiaster en zou Azibo waarschijnlijk niet aan bevelen. De Net Promotor Score voor Azibo is bij de cliënten 36.

6.2 Samenvatting uitkomsten vertegenwoordigers van cliënten

De vertegenwoordigers van cliënten zijn overwegend positief over de kwaliteit van de ondersteuning bij Azibo. De geraadpleegde vertegenwoordigers van cliënten waarderen de ondersteuning in het algemeen van voldoende tot goed. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 7,6.

De begeleiders van Azibo krijgen van de vertegenwoordigers van cliënten gemiddeld een 7,7.

De gemiddelde score op de 29 algemene kwaliteitsindicatoren is 2,6 (op een maximum van 3).

De drie hoogst scorende indicatoren zijn: Veiligheid (D 2V08), Fysiek Welzijn (D1V11) en Informatie over individuele ondersteuning (D3V03)

De meeste reacties van vertegenwoordigers van cliënten op de open vraag naar waardering hebben met name betrekking op de Competentie van de medewerkers, Zorgzaamheid en betrokkenheid en Fysiek welzijn.

De drie laagst scorende indicatoren zijn Zelfbepaling (D1V03), Informatie (D2V09) en Interpersoonlijke relaties (D1V04).

In de reacties van vertegenwoordigers van cliënten op de open vragen naar verbeterpunten vallen met name de opmerkingen over Informatie over individuele ondersteuning en participatie en Inclusie op.

De Net Promotor Score komt bij de vertegenwoordigers van cliënt op precies 0 (nul) uit, omdat het percentage promotoren dat Azibo zeker zou aanbevelen precies even groot is als het percentage criticasters dat Azibo waarschijnlijk niet zou aanbevelen (beiden 40%).

6.3 Samenvatting uitkomsten medewerkers

De uitkomsten van het onderzoek naar kwaliteitservaringen onder medewerkers laten een positief beeld zien over de kwaliteit van de ondersteuning bij Azibo in het algemeen. Alle medewerkers beoordelen de ondersteuning met een voldoende tot perfect. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 8,1.

De gemiddelde score op de 29 algemene kwaliteitsindicatoren is met 2,87 (op een maximum van 5) erg hoog.

De zeven hoogst scorende indicatoren scoren allen de maximale score van 3: Rechten/belang (D1V06), emotioneel welzijn (D1V07), Competentie medewerkers (D2V01), Het individueel plan (D2V04 en D2V05), Veiligheid (D2V08) en Inleven/luisteren (D3V06).

De meeste reacties van medewerkers op de open vraag naar waardering hebben met name betrekking op teamsamenwerking en Beschikbaarheid van gevaagde zorg.

De drie laagst scorende indicatoren betreffen Emotioneel welzijn (D1V08), Participatie en inclusie (D1V05) en Teamsamenwerking (D2V03).

Kijkend naar de opmerkingen bij de open vraag, liggen verbeterpunten in de mening van de geraadpleegde medewerkers vooral bij de coördinatie/ management van zorg. Ook worden er in meerdere antwoorden opmerkingen gemaakt over de teamsamenwerking.

Bij de medewerkers geeft een groot deel aan Azibo wel aan te zullen bevelen aan anderen; de Net Promotor Score komt hierdoor op 60.

Tot slot

Een overzicht met concrete verbeter suggesties van respondenten staat in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart in hoofdstuk 7.