Jaar	2024
Datum verslag	14-12-2024
Naam	M. Kleijn
Aantal verstuurde enquêtes	37
Aantal respondenten	25

Samenvatting Cliënttevredenheidsonderzoek 2024
In 2024 heeft Optimum Zorg opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In totaal waren er 42 cliënten in zorg. Bij 5 cliënten is bewust geen onderzoek afgenomen, omdat zij alleen huishoudelijke hulp ontvangen of nog maar kort begeleiding krijgen. Van de overige cliënten hebben 25 cliënten het onderzoek ingevuld.

Wij bedanken alle cliënten die de tijd hebben genomen om hun ervaringen en mening met ons te delen. Dankzij deze feedback kunnen wij blijven werken aan het verbeteren van onze zorg en begeleiding. Het gemiddelde rapportcijfer voor Optimum Zorg in 2024 is een mooie 9,2.

Zorgplannen en evaluaties
Alle cliënten die het onderzoek hebben ingevuld geven aan tevreden te zijn over hun zorgplan. Ook zijn cliënten tevreden over de uitleg van het zorgplan, de manier waarop het aansluit bij hun persoonlijke situatie en de uitvoering van de gemaakte afspraken. Dit laat zien dat cliënten zich gehoord voelen en dat er goed wordt gekeken naar hun persoonlijke behoeften en doelen.

Begeleiders en begeleiding
De begeleiding wordt zeer positief beoordeeld. Vrijwel alle cliënten geven aan dat begeleiders goed luisteren, voldoende tijd nemen en respectvol omgaan met cliënten. Ook vinden cliënten de begeleiders behulpzaam, deskundig en duidelijk in hun communicatie. Dit draagt bij aan een goede vertrouwensband tussen cliënten en begeleiders**.**

Dagbesteding
De meeste cliënten zijn tevreden over de dagbesteding en geven aan dat het activiteitenaanbod steeds beter wordt. Veel cliënten vinden dat er voldoende activiteiten zijn. Tegelijkertijd zijn er ook verbeterpunten genoemd. Sommige cliënten geven aan dat activiteiten beter mogen aansluiten bij hun leeftijd en interesses. Daarnaast geven enkele cliënten aan zich soms te vervelen tijdens groepsactiviteiten. Optimum Zorg wil daarom blijven kijken naar meer afwisseling en activiteiten die beter passen bij de wensen van cliënten.

Bereikbaarheid en website
Cliënten zijn tevreden over de bereikbaarheid van Optimum Zorg, zowel telefonisch als op locatie.
Over de website zijn de meningen wisselend. Een deel van de cliënten geeft aan de website prettig en duidelijk te vinden, terwijl anderen aangeven de website minder te gebruiken of hier geen mening over te hebben. Dit laat zien dat er nog kansen zijn om de website beter onder de aandacht te brengen en gebruiksvriendelijker te maken.

Klachten
Alle cliënten geven aan dat zij goed geïnformeerd zijn over de klachtenprocedure. Ook ervaren zij de communicatie rondom klachten als duidelijk en prettig.
Dit laat zien dat cliënten vertrouwen hebben in de manier waarop Optimum Zorg omgaat met vragen, opmerkingen en klachten.

Opmerkingen van cliënten
Cliënten hebben tijdens het onderzoek ook enkele opmerkingen en verbeterpunten genoemd, zoals:

- “Alles is naar tevredenheid geregeld.”
- “Activiteiten aanbieden die beter bij interesses en leeftijd passen.”
- “De bel doet het niet altijd, maar verder alles goed.”
- “Ik vind dat het met de activiteiten steeds beter wordt.”

Wat gaan we verbeteren?

Op basis van de resultaten gaat Optimum Zorg verder werken aan:

- Meer afwisseling in activiteiten tijdens de dagbesteding.
- Activiteiten beter laten aansluiten op interesses en leeftijden van cliënten.
- Verbeteren van de website en het vergroten van de bekendheid hiervan.
- Oplossen van kleine technische problemen en praktische aandachtspunten.

Tot slot

Het cliënttevredenheidsonderzoek van 2024 laat zien dat cliënten over het algemeen erg tevreden zijn over de zorg en begeleiding van Optimum Zorg. Vooral de begeleiding, zorgplannen en communicatie worden zeer positief beoordeeld. Wij zijn trots op deze mooie resultaten en blijven ons inzetten voor persoonlijke, professionele en betrouwbare zorg. Tegelijkertijd blijven wij luisteren naar de wensen en ideeën van cliënten, zodat wij onze dienstverlening steeds verder kunnen verbeteren. Wij bedanken alle cliënten voor hun vertrouwen, betrokkenheid en waardevolle feedback.