

Clïënt tevredenheidsonderzoek Mei 2021



CTO uitkomsten Gezinshuis Margriet

“Dit vind ik ervan!”

Inleiding: Dit rapport bevat de uitkomsten van CTO van gezinshuis Margriet 2021 “Dit vind ik ervan!”.

Tevens worden de gegevens gebruikt als input voor het cliënttevredenheidsonderzoek voor het volgend jaar. De metingen worden 1 keer per jaar afgenomen in de maand Mei. We hebben wekelijks gesprekken, waar we de doelen bespreken. Hier wordt tevens de zorg en het welzijn van de meiden worden besproken.

Doelen:

- **Domein Mentaal welbevinden en 'je geestelijk goed voelen'**
 - a. Veilig voelen in huis, in de buurt,
 - b. acceptatie, jezelf kunnen zijn.
 - c. Brandveilig
- **Domein Lichamelijk welbevinden of 'goed verzorgd, een prettig gevoel'**
 - a. Gezondheid, seksualiteit
 - b. Uiterlijk verzorging, bewegen
 - c. Innerlijke verzorging eten, drinken
- **Domein woon- en leefomstandigheden:**
 - a. Dag invulling, werk en dagbesteding,
 - b. vrije tijd,
 - c. school,
 - d. huishoudelijke taken.
- **Domein participatie 'meedoen, op eigen wijze actief zijn'.**
 - a. tevreden met je leven
 - b. Rechten: Privacy, wetten, Financiële,
 - c. indicatie

De CTO nemen we af met vragenlijst. We vragen naar de ervaring van de meiden op de volgende levensdomeinen:

- “Gevoel” hoe het me je gaat, tevreden met je leven, omgaan met emoties
- “Lijf” gezondheid, actie met familie, vriendschappen, liefde en relatie
- “Doen” werk & dagbesteding, school, wat je in je vrije tijd doet
- “Meedoen” contact in de buurt, iets voor anderen doen, “Huis” eigen huis, woongroep, dagbestedingslocatie, bezittingen, financiën

- “Kiezen” keuzes maken, invloed hebben, rechten
- “Geloof” identiteit op de groep, “Veilig voelen” veilig voelen in huis, in de buurt, brandveiligheid
- “Hulp” begeleiding, afspraak is afspraak, tijd, omgang.

Vervolgens kunnen de meiden per domein hun ervaring met een score (Top, Goed, Matig of Slecht) aangeven of met ja/nee beantwoorden. We werken met alle meiden aan doelen, dit doen wij aan de hand van de methodiek van Mereo. Er wordt samen met de meiden een doelentoren gemaakt, hierdoor wordt het voor de hen inzichtelijk waar ze aan werken. Wekelijks vinden er gesprekken plaats met de meiden en de begeleiding. Hierin wordt o.a. de voortgang van de doelen en het welzijn van de cliënt besproken. In deze gesprekken wordt ook aandacht gegeven aan de leefomstandigheden in het gezinshuis, hoe ervaren zij het wonen in het gezinshuis en waar lopen ze tegen aan? Deze gesprekken worden gerapporteerd in Zilliz. We gebruiken sommige uitkomsten als input voor het jaarlijks bijstellen van het begeleidingsplan. In het team analyseren en evalueren we de resultaten van de gespreksmomenten met de meiden en we bespreken de uitkomsten van de CTO. Aan het einde van de CTO staan suggesties voor veranderingen, wensen van de meiden die we natuurlijk bespreken. Wel weten we dat het niveau van de meiden laag is en dat we daar rekening mee moeten houden.

Analyse:

Niet alle meiden hebben een cijfer kunnen geven op bovenstaande vragen. De reden hiervoor is leeftijd en het niveau om de inhoud van de vraag te begrijpen. Bij uitleg wordt vaak het kopieer gedrag gebruikt. Voor een deel van de doelgroep kan de vraag te moeilijk zijn of is het lastig een cijfer te geven, bijvoorbeeld omdat het lastig kan zijn om de waarde van een cijfer in te schatten. Hierbij wordt ondersteuning geboden waar nodig. De algehele tevredenheid van de meiden die een cijfer hebben gegeven is positief te noemen en ligt tussen de 8 en de 10.

Positieve beoordelingen:

- Ik ben blij dat ik nu in het gezinshuis woon. Het goed gaat nu goed, ik heb al op veel plekken gewoond. Overall werd ik weg gestuurd maar dat doet Giény niet. Ik hou mij aan de afspraken.
- Ik ben blij met Giény de gezinshuis moeder want als er iets is, is ze er voor mij als mijn eigen moeder. Mijn opa is overleden zij gaat met me mee en blijft bij me. Ik kan lekker tegen haar aan huilen.
- Genieten van de vele feestjes o.a. verjaardagen, doop, Valentijns diner, kerst, sinterklaas, vakantie.

Wensen:

- Een buitenland vakantie. Ook een vakantie in eigen provincie vinden ze leuk.
- De meiden genieten van de één op één momentjes. Hier zouden ze altijd meer van willen hebben.
- Ze zouden graag 's avonds hun telefoon houden in plaats van deze in te leveren.