

Een goed rapport!

Clëntenraad Geranós

Juli 2013

De cliëntenraad van Stichting Zorgplatform Geranós

Marga van Lenthe



Inhoudsopgave

<i>Voorwoord</i>	<i>3</i>
<i>Analyse</i>	<i>4</i>
<i>Resultaten Persoonlijke Verzorging</i>	<i>5</i>
<i>Resultaten Huishoudelijke Verzorging</i>	<i>8</i>
<i>Conclusie</i>	<i>11</i>
<i>Met zo'n "rapport" kun je voor de dag komen en dat willen we dan ook doen.</i>	<i>11</i>



Voorwoord

Elke zorgorganisatie wordt volgens de wet geacht een cliëntenraad te hebben. Leden van de raad zijn (oud-) cliënten en/of hun mantelzorgers. Zorgplatform Geranos heeft zich in 2011 ingespannen om een cliëntenraad te formeren.

- De Cliëntenraad vertegenwoordigt de belangen van alle cliënten.
- De raad overlegt regelmatig met het management.
- De raad geeft gevraagd en ongevraagd advies op beleidsniveau.

Met andere woorden, wij denken mee als de directie iets wil of moet beslissen. Hierbij kijken wij vooral of de beslissing goed is voor de cliënten.

Om de cliëntbelangen te kunnen vertegenwoordigen wilden we, onafhankelijk van het management, horen, wat men van de verzorging vindt en of er dingen beter kunnen.

Niet omdat we er twijfels over hebben, maar omdat we graag willen weten hoe de cliënten de zorg ervaren. Bij het behartigen van belangen hoort volgens ons ook het oog houden op de kwaliteit. In april/mei jongstleden heeft de cliëntenraad onder de cliënten van Zorgplatform Geranos een tevredenheidsenquête gehouden.

Marga van Lenthe, voorzitter cliëntenraad

Cliëntenraad Zorgplatform Geranos
Postbus 257
3400 AG IJsselstein
cliëntenraad@geranos.nl



Analyse

Enkele commentaren op de vraag naar het verschil met andere zorgorganisaties:

- *Geranós geeft kwaliteitszorg op maat, zeer persoonlijk dit i.t.t. andere organisaties.*
- *Ja, kwaliteit zorgverleners. Respect naar mij als cliënt en naar het personeel vanuit de organisatie. Korte lijnen, niet afstandelijk. Heel flexibel, "eigen".*
- *Dat ze komen wanneer het mij uit komt.*

Een greep uit de commentaren op de vraag of Zorgplatform Geranós z'n missie in de praktijk brengt:

- *Ze leveren goede zorg. Ik heb niets te klagen over ze.*
- *Hulp zoals gewenst en ook de goede medewerkers.*
- *Ik krijg de zorg die bij mij past. Er is een band met zowel de zorgverleensters als met de organisatie.*
- *Omdat wij het geweldig vinden altijd dezelfde verzorgende te hebben.*
- *Kan altijd dag en nacht op haar rekenen.*

Enkele opmerkingen over het personeel:

- *Kwalitatief goed personeel, vriendelijk en meelevend.*
- *Ze helpen waar ze kunnen i.v.m. reuma. Een fles openmaken en iets dicht maken doen ze voor me.*
- *Goede hulp geboden door medewerkers, zorgzaam etc.*
- *Vooral mijn huidige hulp denkt mee, toont initiatief, heeft overzicht, kan hard werken, heeft hart voor mij en voor het werk.*
- *Staat altijd klaar.*

Opmerkingen over de afspraken:

- *Worden afspraken nagekomen? "Ja"*
- *Ze komt op tijd en weet haar werk naar behoren te doen, ik hoef niets te zeggen.*
- *Hen doet wat gezegd bijv. de sleutelafpraak*

Enkele redenen die men geeft om Zorgplatform Geranós aan te bevelen binnen de kennissenkring:

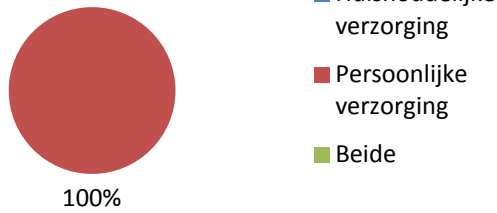
- *Omdat ze heel goed zijn in wat ze doen.*
- *Eigenheid, flexibiliteit, inzet. Op maat. Ik zou kleine visitekaartjes willen hebben.*
- *Simpel, omdat het mezelf goed bevalt en dat is het antwoord op alle bovenstaande vragen.*
- *Altijd dezelfde.*
- *Altijd bereikbaar.*
- *Kan dag en nacht op haar rekenen.*



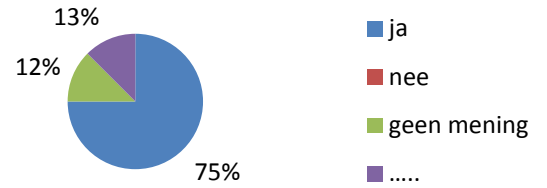
Resultaten Persoonlijke Verzorging



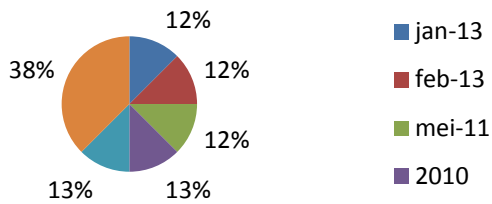
1. Welke zorg ontvangt u van Geranós?



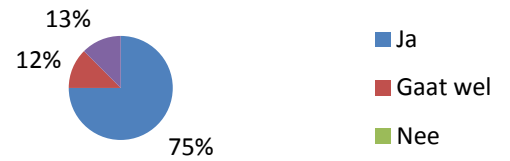
6. Vindt u dat Geranós hiervoor de juiste mensen in dienst heeft?



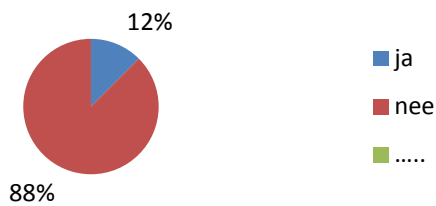
2. Sinds wanneer ontvangt u zorg van Geranós?



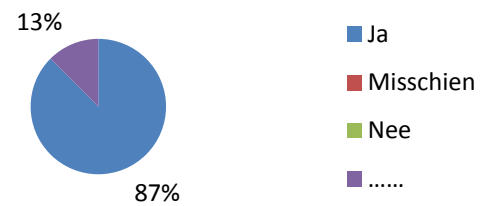
7. Geranós heeft afspraken met U gemaakt. Vindt u dat deze afspraken goed worden nageleefd?



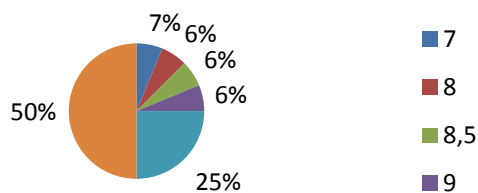
3. Heeft u al eerder zorg ontvangen van een andere organisatie?



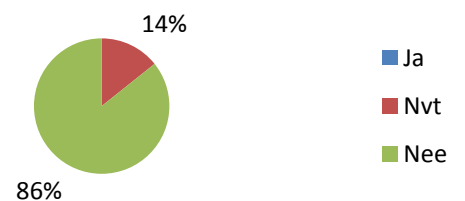
8. Zou u Geranós aanbevelen binnen uw kennissenkring ?



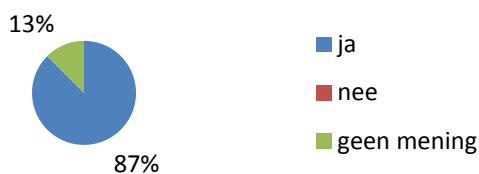
4. Bent u tevreden over de zorg die u krijgt?

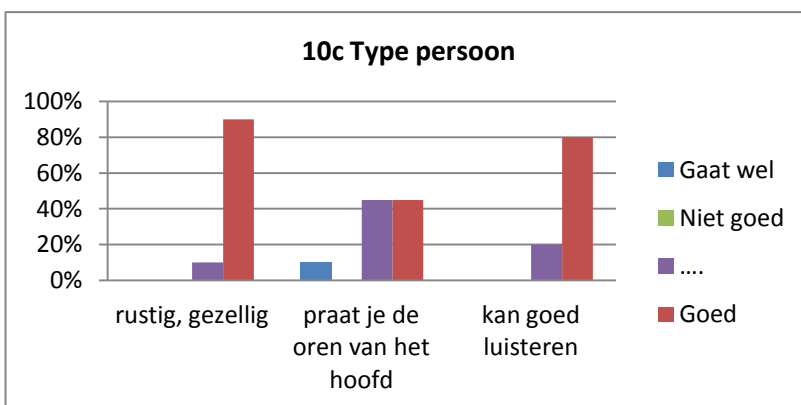
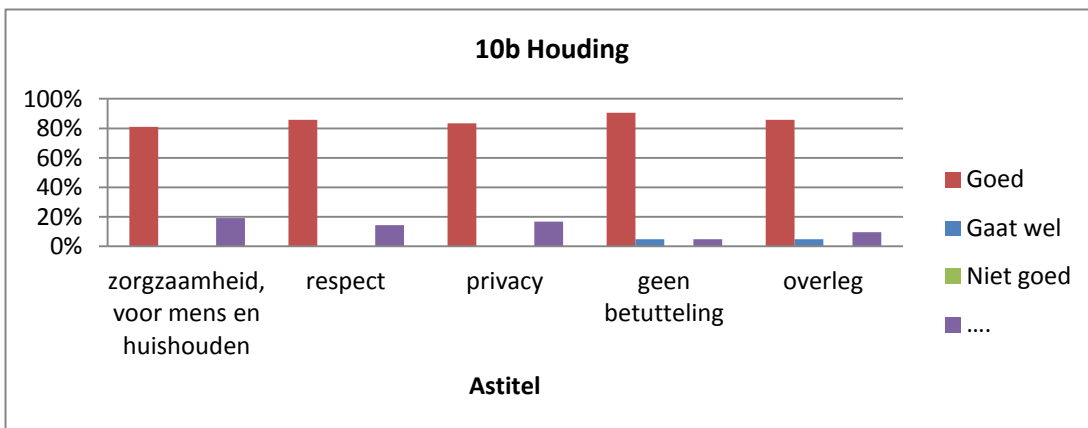
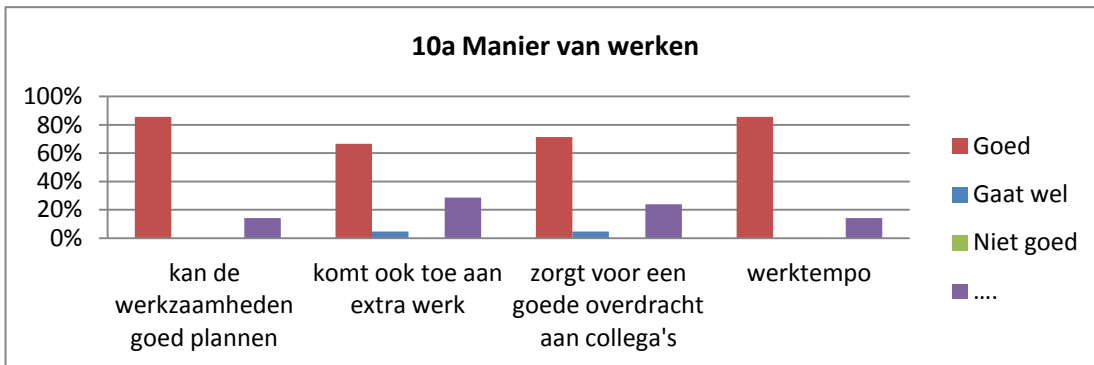


9. Zijn er zaken waar u eens met de Cliëntenraad over zou willen praten?



5. De missie van Geranós is passende ondersteuning. Vindt u dat Geranós dit ook doet?



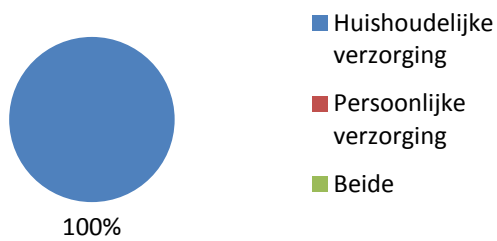




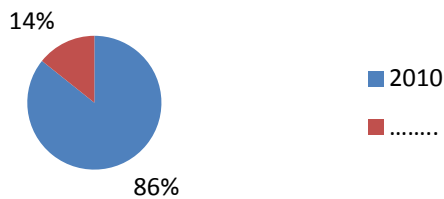
Resultaten Huishoudelijke Verzorging



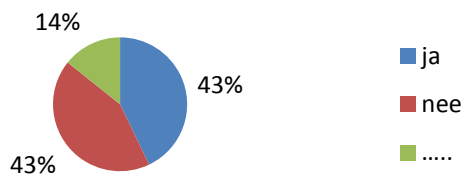
1. Welke zorg ontvangt u van Geranós?



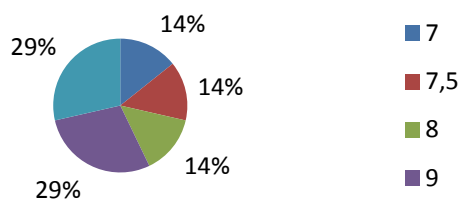
2. Sinds wanneer ontvangt u zorg van Geranós?



3. Heeft u al eerder zorg ontvangen van een andere organisatie?



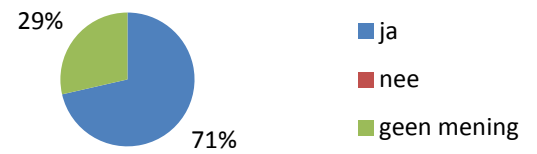
4. Bent u tevreden over de zorg die u krijgt?



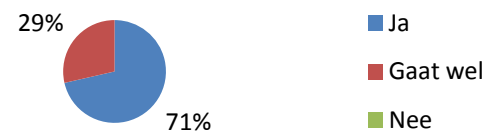
5. De missie van Geranós is passende ondersteuning. Vindt u dat Geranós dit ook doet?



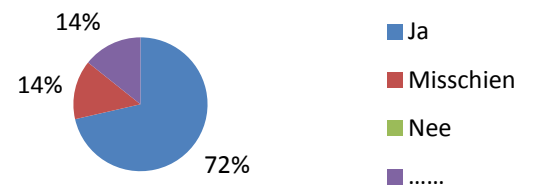
6. Vindt u dat Geranós hiervoor de juiste mensen in dienst heeft?



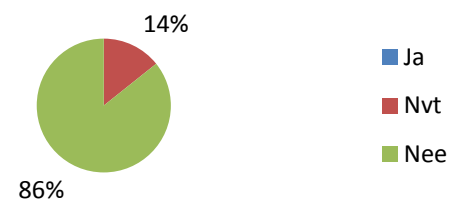
7. Geranós heeft afspraken met U gemaakt. Vindt u dat deze afspraken goed worden nageleefd?

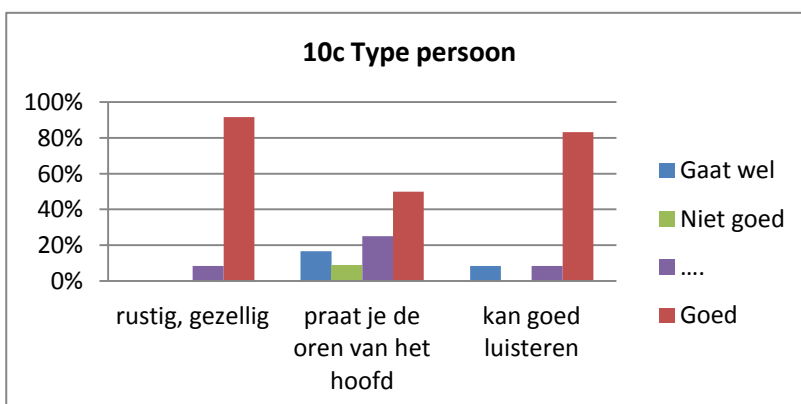
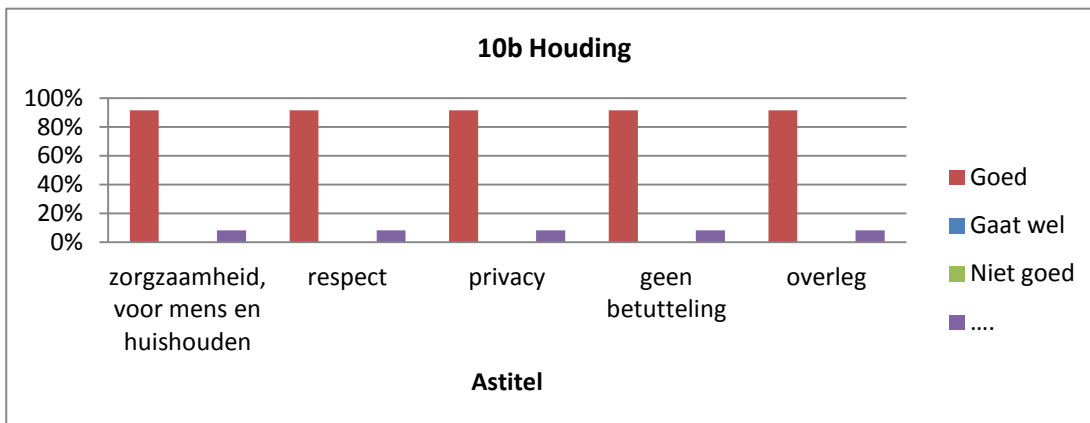
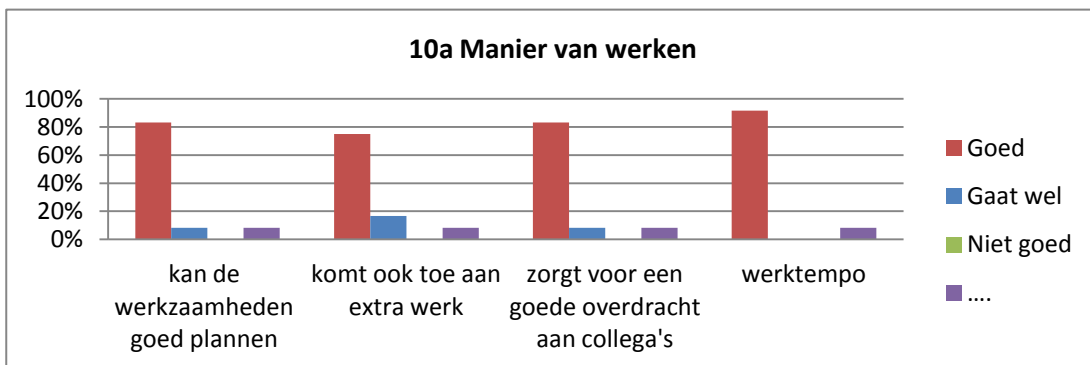
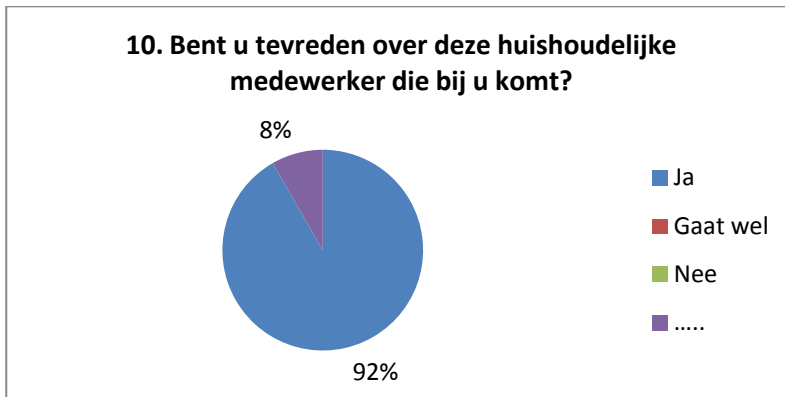


8. Zou u Geranós aanbevelen binnen uw kennissenkring ?



9. Zijn er zaken waar u eens met de Cliëntenraad over zou willen praten?







Conclusie

Met zo'n "rapport" kun je voor de dag komen en dat willen we dan ook doen.

Voor **Huishoudelijk Hulp een 8,6;**

Voor de **Persoonlijke Verzorging een 9.**

De rapportcijfers, die de cliënten aan de zorg van Zorgplatform Geranós geven, zijn dus geweldig.