

Clienttevredenheid Gehandicaptenzorg

De mens als geheel bekijken en behandelen, zo denken en doen we bij Lievegoed. We kijken naar de gezonde kanten, naar de talenten en mogelijkheden. Naar wat hij of zij kan ontwikkelen. Met een persoonlijke benadering in een harmonieuze omgeving. Met ruimte voor spiritualiteit en creativiteit. Met een heldere structuur en een ritme in de dag en het jaar. Met een afwisseling van activiteit en rust, en uitzicht op een nieuwe balans. Bij Lievegoed zien we de mens als geheel, als een persoon in ontwikkeling. En aan die ontwikkeling willen we bij Lievegoed ruimte geven.

Om onze cliënten in hun ontwikkeling te ondersteunen maakt Lievegoed sinds begin 2015 gebruik van de Personal Outcome Scale (POS). We gaan in gesprek met de cliënt en stellen vragen waaruit we kunnen opmaken hoe het met de cliënt gaat, hoe iemand zijn leven ervaart. De vragen komen voort uit de 8 domeinen van Kwaliteit van Bestaan. Voor kinderen en jongeren is er een speciale vragenlijst ontwikkeld. In de meeste gevallen betrekken we een ouder bij dat gesprek.

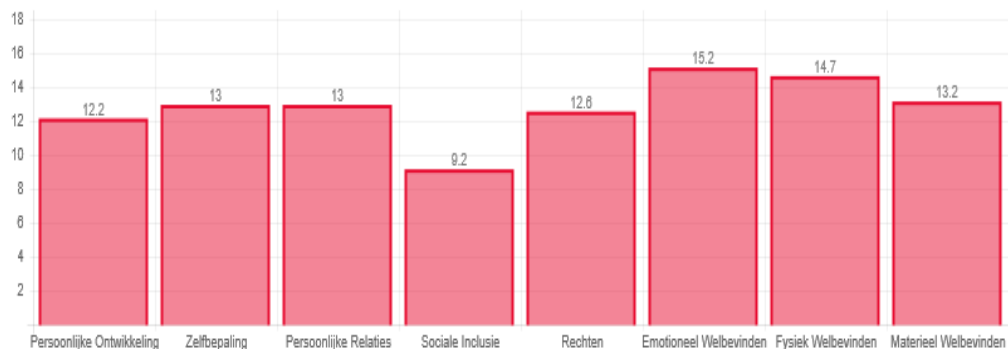
Uit het vraaggesprek komen er punten naar voren die betrekking hebben op het verbeteren van de Kwaliteit van Bestaan van de betreffende cliënt. Deze punten vertalen we naar acties in het zorgplan.

Sinds begin 2015 is een speciaal POS-team gestart met de vraaggesprekken gesprekken. Deze medewerkers zijn speciaal opgeleid. In 2015 hebben we 120 vraaggesprekken gevoerd. Eind 2016 hebben we met alle cliënten een POS-gesprek gevoerd. In 2017 beginnen we met een nieuwe ronde. Zo voeren we iedere twee jaar een POS-gesprek met alle cliënten die onder de Wlz vallen. Cliënten ervaren het POS-gesprek als waardevol, voelen zich gekend, gehoord en serieus genomen. Medewerkers zien in de uitkomsten vaak verrassende aanknopingspunten om de cliënt te begeleiden.

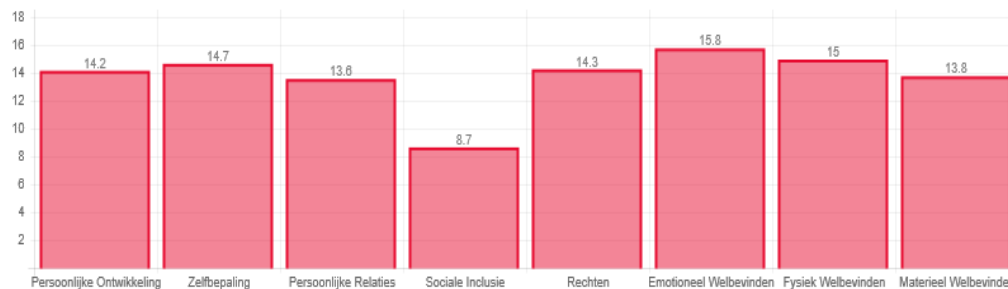
Naast verbeteracties op cliëntniveau, maken we analyses van de POS-gesprekken van groepen cliënten (bijvoorbeeld een groep of locatie) om na te gaan welke verbeteracties op groeps- of locatieniveau we kunnen inzetten om de begeleiding en zorg voor onze cliënten te optimaliseren.

Hieronder de uitkomsten verdeeld over de 8 domeinen van Kwaliteit van bestaan. De maximale score is 18.

Uitkomsten POS Lievegoed breed 2015



Uitkomsten POS Lievegoed mannelijke cliënten 2015



Uitkomsten POS Lievegoed vrouwelijke cliënten 2015

