

Hoe ervaren cliënten van TWB de geleverde diensten?

De cliëntenraad heeft doormiddel van een cliëntkaart die meegestuurd is met de Patient Reported Experience Measure (PREM) vragenlijst, contact gezocht met de cliënten. Er zijn veel gesprekken gevoerd met cliënten. In deze poster worden te resultaten besproken.



01. Introductie Cliëntenraad

Bij TWB vinden we het belangrijk dat cliënten meepraten over onze zorg. En andersom merken we ook dat cliënten dit prettig vinden. Als u zorg nodig heeft, heeft dit direct invloed op uw leven. De Cliëntenraad denkt en praat mee en adviseert in alle zaken waar het algemeen belang van cliënten van TWB aan de orde is. De leden van de Cliëntenraad voelen zich betrokken bij TWB en de zorg die wordt gegeven. De Cliëntenraad komt op voor wat belangrijk is voor cliënten en hun families. In bovenstaande foto zijn de leden van de Cliëntenraad afgebeeld.

PREM

De PREM is een landelijk afgestemde meetmethode om cliëntervaringen te meten. Een PREM is een korte vragenlijst die cliënten invullen waarin wordt gevraagd hoe cliënten hun zorg hebben ervaren.

02. Doelstelling

Weten wat er speelt bij de cliënten door in gesprek te gaan over ervaringen

03. Interviews

Met de PREM vragenlijst die eind 2021 is uitgezet onder de cliënten van TWB, is een kaart mee gestuurd waarop de Cliëntenraad vraagt om contact met de cliënt te mogen opnemen.

Aan de hand van de teruggestuurde kaarten hebben de leden van de cliëntenraad telefonisch contact opgenomen met de cliënten.

Een ontwikkeld formulier werd gebruikt om een verslag per gesprek uit te kunnen werken.

- **Kaart met verzoek tot contact**
- **Telefonisch interview**
- **Verslag per gesprek**

04. Cijfers

- **2920** cliënten zijn aangeschreven voor de PREM
- **1234** ingevulde vragenlijsten terug gekregen (42%)
- **252** kaartjes terug met akkoord telefonisch contact (20%)
- **194** cliënten gesproken (77%)

De volgende onderwerpen zijn uitgevraagd in de gesprekken met cliënten:

1. planning
2. bereikbaarheid
3. bejegening

Ook andere onderwerpen die relevant waren voor de cliënt zijn in de gesprekken aan bod gekomen.

05. Analyse

Hieronder wordt per veel besproken onderwerp (planning, bereikbaarheid en bejegening) weergegeven wat de ervaringen van de cliënten waren. De vertelde ervaring is ingedeeld in de categorie tevreden, ontevreden en neutraal.

Planning

152 cliënten gesproken over de planning

- 95 tevreden (63%)
- 40 ontevreden (26%)
- 17 neutraal (11%)

Bereikbaarheid

115 cliënten gesproken over de bereikbaarheid

- 74 tevreden (64%)
- 24 ontevreden (21%)
- 17 neutraal (15%)

Bejegening

194 cliënten gesproken over de bejegening

- 163 tevreden (84%)
- 19 ontevreden (10%)
- 12 neutraal (6%)

Voorbeelden

Uit de gesprekken met cliënten is gebleken dat er met name op de onderwerpen planning en bereikbaarheid niet uitsluitend tevreden is gereageerd. Voorbeelden waarover cliënten niet tevreden zijn bij het onderwerp planning zijn: laat komen van de medewerker, geen/bepert invloed hebben op het tijdstip van de te ontvangen zorg en doorgegeven afspraken zoals een ziekenhuisafpraak komen niet aan bij de medewerkers. Bij de bereikbaarheid gaat het om lang moeten wachten en het niet te pakken krijgen van de juiste medewerkers. Over de bejegening hebben vrijwel alle cliënten alleen maar positieve punten te melden.

06. Conclusie en vervolg

De cliënten die gesproken zijn, geven aan zeer tevreden te zijn over de bejegening vanuit de medewerkers van TWB. Op de onderwerpen planning en bereikbaarheid zijn de reacties minder positief en zien de cliënten ruimte voor verbetering.

De verbeterpunten die naar aanleiding van de gesprekken met cliënten naar voren zijn gekomen, zijn met de Raad van Bestuur van TWB besproken. Een aantal acties zijn al ondernomen om de bereikbaarheid en de planning te verbeteren. Alle gevonden punten worden meegenomen in een verbeterplan. De Cliëntenraad houdt de opzet en uitvoering van het verbeterplan in de gaten.

In de toekomst wil de Cliëntenraad graag meer verdiepende gesprekken met cliënten gaan voeren.

Uw ervaring telt!

Graag komt de cliëntenraad in contact met u.

Mogen wij contact met u opnemen over vragen uit de PREM?

Zo ja, vul dan op de achterkant van dit kaartje uw gegevens in. U kunt dit kaartje vervolgens afscheuren en terugsturen in de bijgeleverde envelop. Een postzegel is niet nodig.

Met vriendelijke groet,
Cliëntenraad TWB