

Verslag kwaliteitsenquête Moments of Care 2018-2019

Inleiding

De kwaliteitsenquête is door 9 van de 16 cliënten volledig ingevuld. Dit is een respons van bijna 60%.

De vragenlijst bestaat uit drie open vragen, vijf gesloten vragen en drie stellingen. Bij enkele vragen bestaat de mogelijkheid om een toelichting te geven.

In dit verslag wordt over begeleidster gesproken aangezien op dit moment alle medewerkers van Moments of Care vrouwelijk zijn.

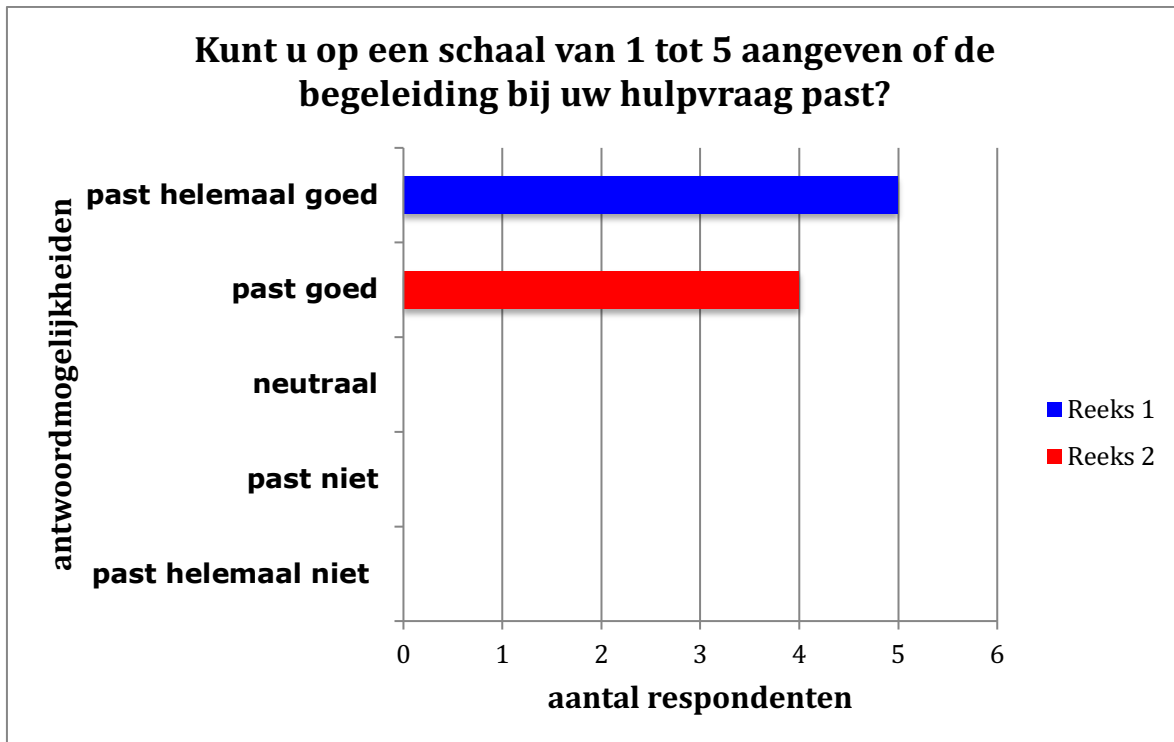
De eerste vraag gaat over de **hulpvraag van de cliënt**. Er wordt aan de cliënt gevraagd of hij/zij kan aangeven wat zijn/haar hulpvraag is. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- begeleiding bij het omgaan met een kind met autisme, we leren hoe we in het gezin het beste met autisme om kunnen gaan;
- MoC biedt mij een luisterend oor en advies en hulp bij mijn daginvulling;
- invulling van de vrijetijdsbesteding van mijn kind en verbeteren van zijn sociale vaardigheden
- individuele begeleiding voor de kinderen op het gebied van sociale vaardigheden en ook didactische vaardigheden, bijvoorbeeld verbeteren van klokkijken en lezen;
- ik ontvang persoonlijke begeleiding van MoC;
- ondersteuning in het dagelijks leven;
- ondersteuning bij mijn administratie en ondersteuning in het zoeken naar een baan;
- begeleiding bij dagbesteding, structuur en studie;
- ondersteuning bij financiën, administratie en sociale contacten.

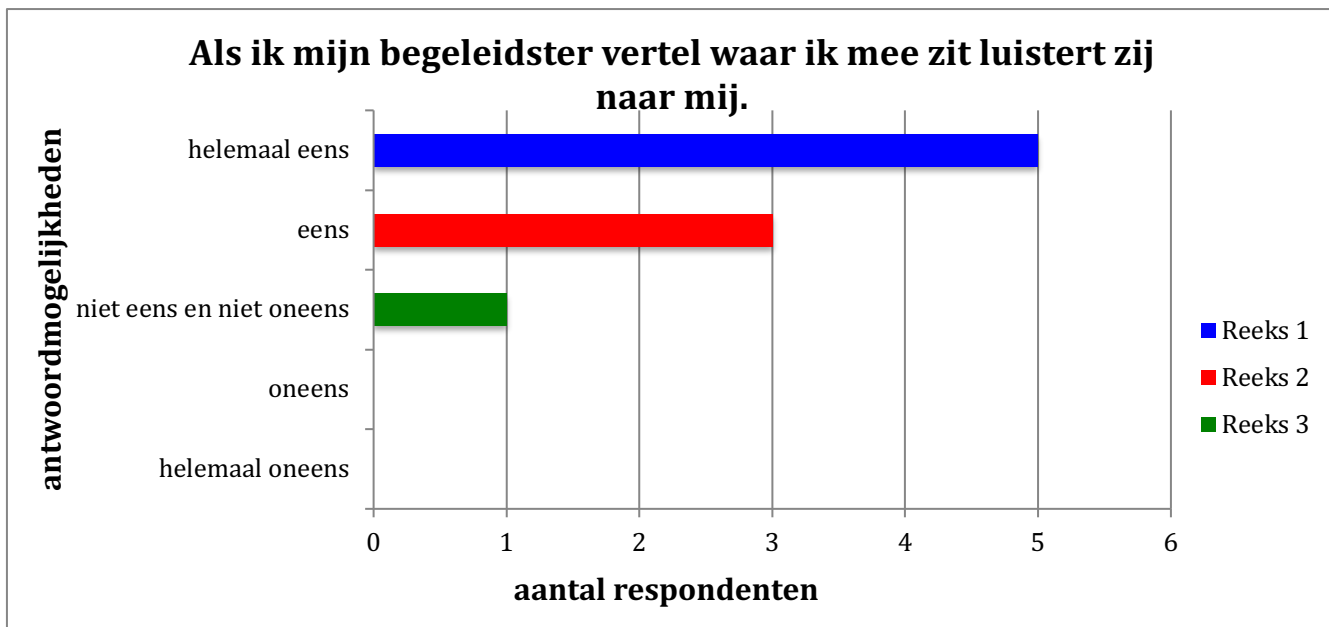
Ook wordt er gevraagd of de cliënt op de hoogte is van de **doelen** waaraan hij/zij samen met MoC aan werkt en of hij/zij ze kan benoemen.

De onderstaande antwoorden werden gegeven:

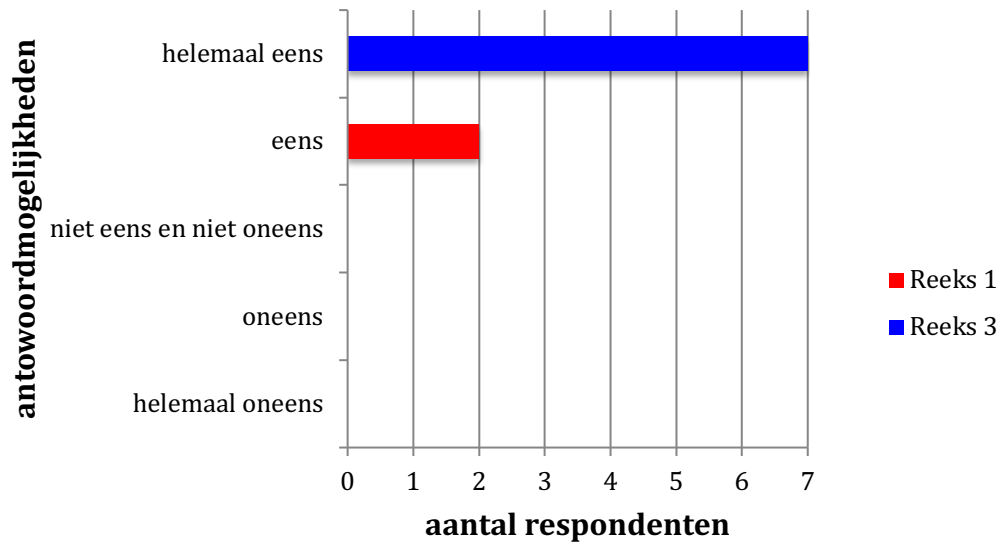
- de doelen zijn mij niet echt bekend;
- werken aan daginvulling en de thuissituatie, weer op de been komen;
- zie behandelplan (dit is niet up-to-date);
- werken aan leiderschap van de ouder;
- verbeteren van administratieve vaardigheden, leren verwoorden waar ik mee zit, leren grenzen aangeven
- zelf de dagelijkse structuur leren aanbrenge
- studievaardigheden vergroten en ervaring opdoen bij vrijwilligerswerk, goed kunnen omgaan met mijn emoties en die van anderen, vergroten van zelfvertrouwen



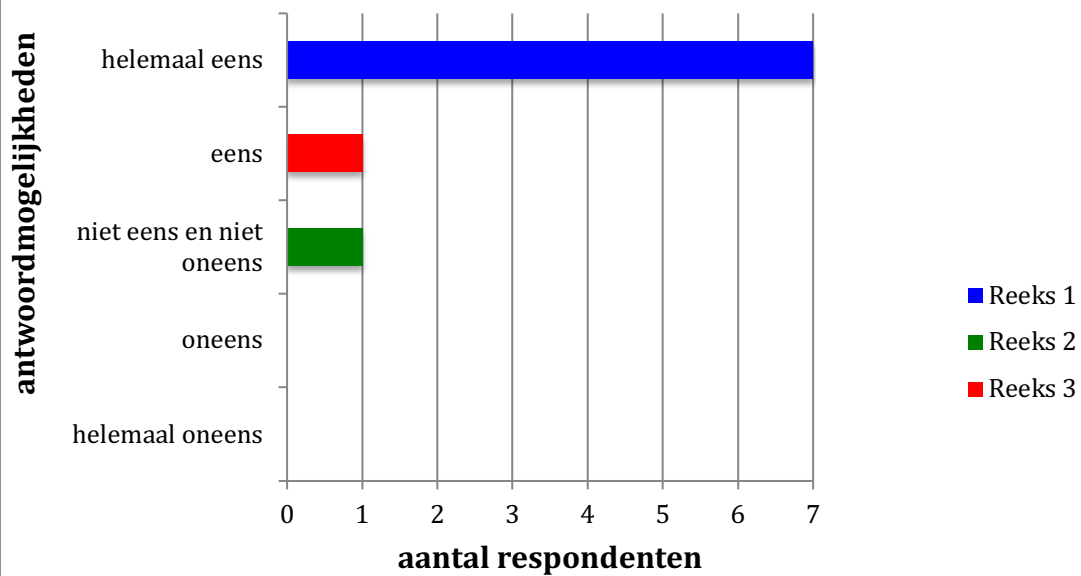
De volgende drie stellingen gaan over de **communicatie** tussen de cliënt en de begeleidster.

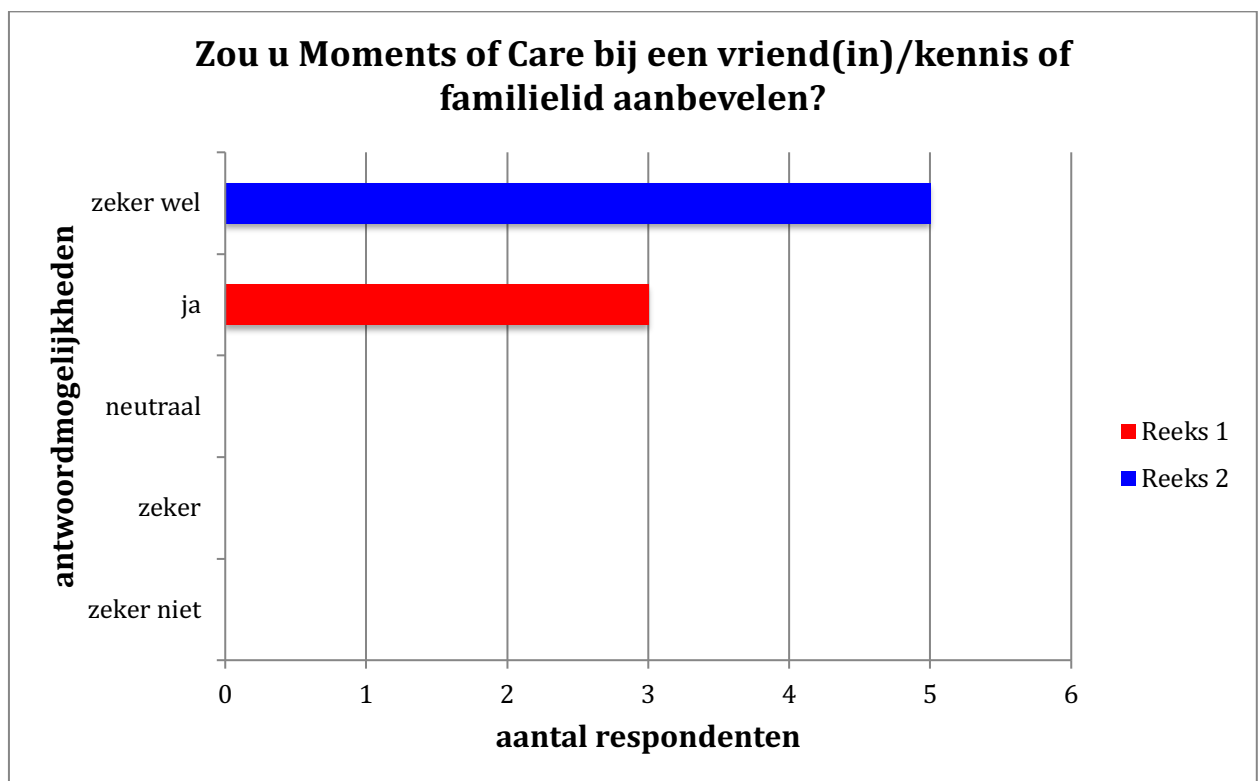
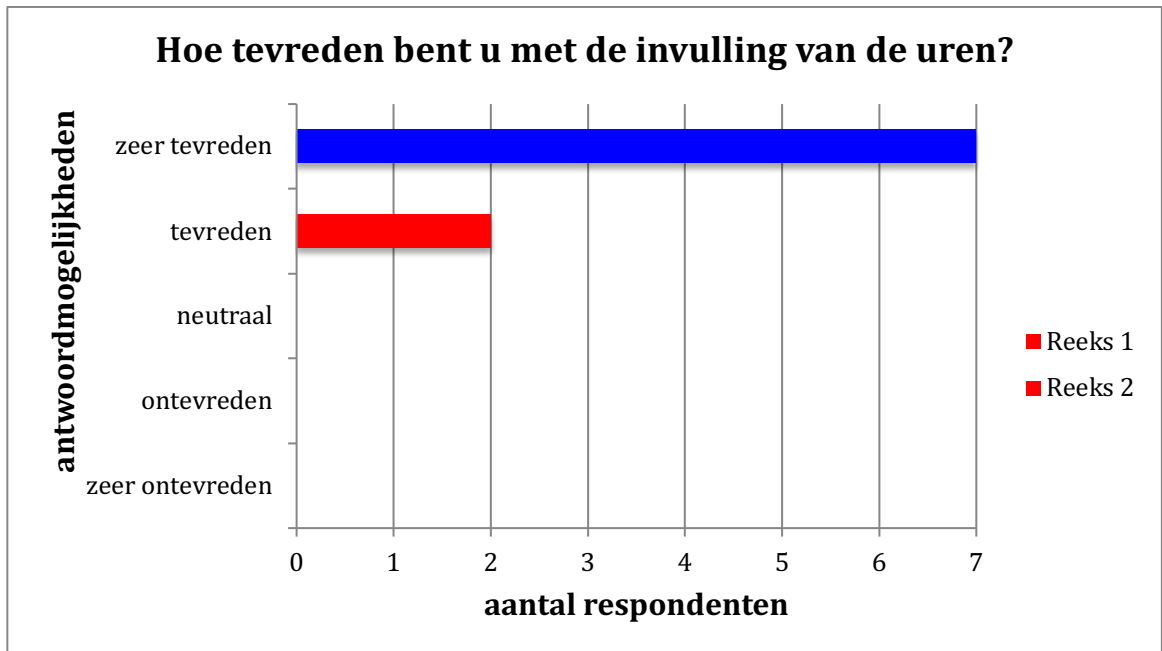


Als ik niet tevreden ben over de geboden begeleiding durf ik dit met mijn begeleidster te bespreken.



Als ik mijn begeleidster bel of mail reageert zij altijd binnen 24 uur.





Aan het einde van enquête werd er naar verbeterpunten gevraagd. De volgende punten werden genoemd:

- duidelijkheid in de communicatie, deze enquête heb ik bijvoorbeeld te laat gekregen en het was mij niet duidelijk wanneer die ingevuld moest zijn
- stoppen met roken en op tijd komen
- afspraakkaarten gebruiken

Ook gaf een cliënt aan dat als er iets is hij het meteen aankaart, een andere cliënt merkte op dat alles bij MoC super is geregeld.

Conclusies en aanbevelingen

Uit de enquêtes blijkt dat de cliënten tevreden tot zeer tevreden zijn over de geboden begeleiding.

De meeste cliënten kunnen goed aangeven wat hun hulpvraag is en aan welke doelen zij werken. Een enkeling weet niet goed wat de doelen zijn. Het werken aan helderheid en het concreet maken van de doelen zal ook in de toekomst een aandachtspunt blijven.

De respons kan worden verbeterd. Dit betekent dat we strenger moeten toezien op het invullen en inleveren van de enquêtes. De mening van de cliënt is voor het verbeteren en verder ontwikkelen van de geboden begeleiding erg belangrijk.