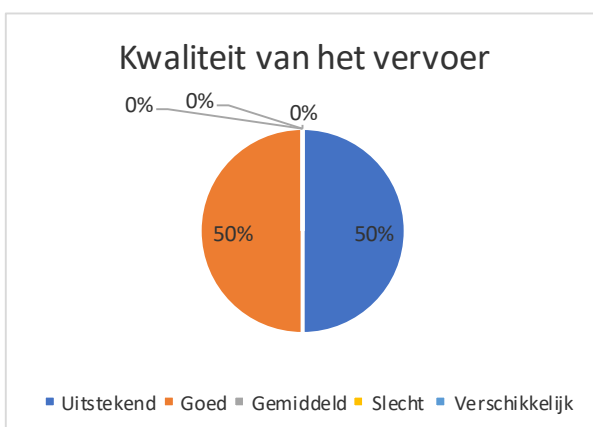
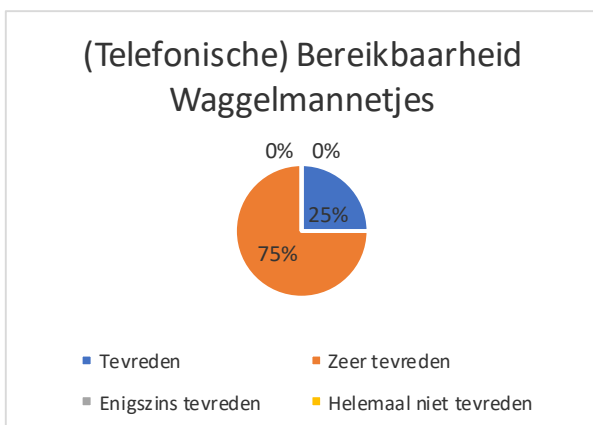
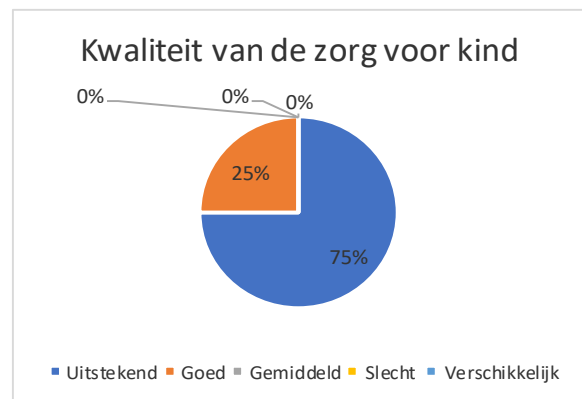
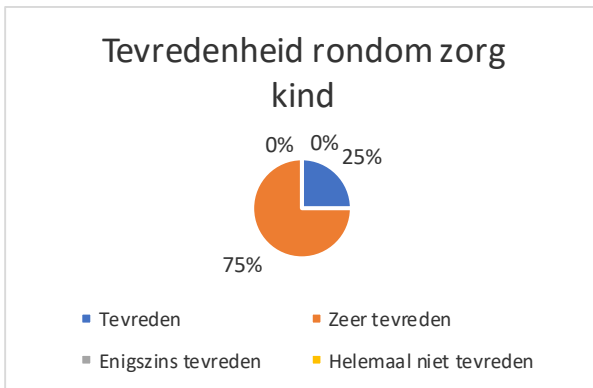


Verslag Clienttevredenheidsonderzoek 2018

Januari 2018

Auteur: Yousra Nouredine

66% van de ouders heeft het clienttevredenheidsonderzoek geretourneerd. Zie hieronder de uitslagen, aanbevelingen en mijn eigen reactie:

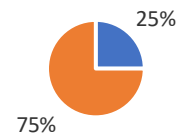


verpleegkundige zorg kind is naar wens



- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

Activerende begeleiding kind verloopt naar wens



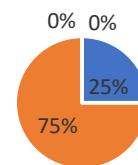
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

Mijn kind krijgt belangrijke therapieën



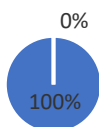
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

Tevredenheid activiteiteenaanbod



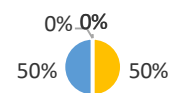
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Enigszins tevreden
- Helemaal niet tevreden

Mijn kind gaat met plezier naar De Waggelmannetjes



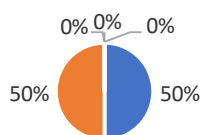
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

Sinds mijn kind naar de dagopvang gaat is het vaker ziek dan voorheen



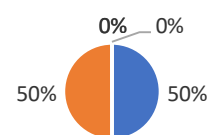
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

De aanmelding en intake verliepen naar tevredenheid



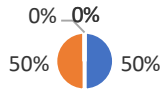
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

Goede informatieoverdracht bij thuiskomst kind



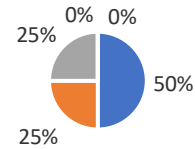
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

Als ouder heb ik goede mogelijkheid om informatie rondom kind over te dragen



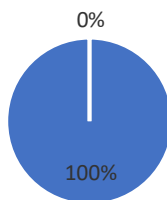
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

De informatieoverdracht in de ochtend verloopt goed



- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Enigszins eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

Zou u De Waggelmantjes bij iemand aanraden?



- Ja
- Nee

Gemiddeld rapportcijfer voor De Waggelmantjes

9,25

Aanbeveling van een ouder:

Verpleegkundigen op de werkvloer zouden het verpleegplan en de overdracht beter moeten lezen. Soms zijn verpleegkundigen niet op de hoogte van de wijzigingen en/ of informatie terwijl alle gegevens wel duidelijk in het verpleegplan, wijzigingsformulier en/ of in de overdracht staan.

Reactie Youssra:

Ik kan duidelijk zien dat de ouders (en kinderen) tevreden zijn. Het rapportcijfer is nog steeds boven de 9! Terwijl wij ten opzichte van vorig jaar meer kinderen op de dagopvang hebben en meer personeelsleden.

Ik vind de aanbeveling van de ouder heel fijn. Ik zie veel, maar kan natuurlijk niet alles zien en horen wat er op de werkvloer gebeurt. Zeker niet wanneer ik even niet aanwezig ben om wat voor reden dan ook. De betreffende ouder heeft mij de boodschap ook mondeling overgedragen. Wat ik daaruit opmaakte is dat het medewerker gebonden is en de aanbeveling niet opgaat voor alle verpleegkundigen. Daarentegen ga ik bij de verpleegkundigen nog duidelijker benadrukken dat het heel belangrijk is om de overdrachten etc. goed te lezen en de informatie op te slaan. Ik ga er ook vanuit dat dit binnenkort wanneer wij volledig digitaliseren beter zal gaan, omdat de verpleegkundigen de overdrachten van tevoren/ voor aanvang van het werk kunnen inlezen. Er zal dan geen blauw overdrachtsmapje meer nodig zijn. Ouders, disciplines en verpleegkundigen zullen kunnen inloggen in een zeer goed beveiligd systeem. Hierin kunnen zij alle informatie lezen en/ of toevoegen.