



KLANTCASE

Tante Co bij Ter Weel

ACHTERGROND

Zorggroep Ter Weel, actief in de VVT-sector, heeft als missie de cliënttevredenheid te verhogen en de kwaliteit van leven van hun bewoners te verbeteren.

In dit streven is Tante Co geïntroduceerd als een innovatieve oplossing om de ervaringen en wensen van cliënten efficiënt te meten en te communiceren.

Het doel is om op een laagdrempelige en betrokken manier de stem van de cliënten te versterken, wat bijdraagt aan de algehele zorgkwaliteit.

SAMENWERKING EN GEBRUIK

De samenwerking met Tante Co begon met een kennismaking binnen de organisatie. Na een demonstratie van Rogier en een uitgebreide interne evaluatie, besloot Zorggroep Ter Weel Tante Co in twee regio's in te zetten: Goes en Reimerswaal. De implementatie van Tante Co gebeurde gefaseerd, beginnend met de plaatsing van de zuilen in gemeenschappelijke ruimtes zoals de restaurants, om bekendheid te genereren.

Vervolgens werden de zuilen ook op specifieke afdelingen geplaatst, wat het mogelijk maakte om afdelings specifieke vragen te stellen die beter aansluiten bij de verschillende cliëntenpopulaties, zoals PG-clianten en cliënten met Parkinson.

ERVAREN VOORDELEN VAN TANTE CO

Zorggroep Ter Weel ervaart de communicatie met het team van Tante Co als snel, duidelijk en effectief.

Bij technische storingen, zoals een defecte zuil, werd er adequaat gereageerd, waardoor de continuïteit van de cliënttevredenheidsmeting gewaarborgd bleef.

Dit snelle handelen zorgt ervoor dat het gebruik van Tante Co niet stagneert en dat de cliënteninspraak constant wordt verzameld.

SPECIFIEKE VOORBEELDEN VAN SUCCES

Een concreet voorbeeld van de impact van deze aanpak is de feedback die werd ontvangen over ijsjes.

Door middel van een vraag via Tante Co konden cliënten hun voorkeuren aangeven. Dit resulteerde in een samenwerking met een lokaal buurthuis, waardoor cliënten konden genieten van softijs.

Dit toont aan hoe kleine veranderingen, voortgekomen uit de inspraak van cliënten, een grote positieve impact kunnen hebben op hun welzijn en tevredenheid.

ZELFREDZAAMHEID EN INSPRAAK

Tante Co heeft de organisatie in staat gesteld om de cliënttevredenheid op een veel actievere manier te meten.

Dankzij de eenvoudige en snelle feedbackmogelijkheden kan Zorggroep Ter Weel deze inzichten direct terugkoppelen naar de zorgteams. Dit is van groot belang, vooral gezien de dynamiek van de bewonerspopulatie in verpleeghuizen, waar cliënten gemiddeld slechts negen maanden verblijven.

Het stelt de organisatie in staat om op tijd in te spelen op de behoeften van cliënten en de kwaliteit van zorg te verbeteren.



STRATEGISCHE AANPAK

De aanpak van Zorggroep Ter Weel is organisatie breed gedragen, waarbij zowel de directie als de medewerkers actief betrokken zijn.

Zorgcoördinatoren en welzijnscoördinatoren werken samen met Tante Co aan het formuleren van de vragen, wat zorgt voor een brede betrokkenheid en waardering van zowel medewerkers als cliënten. Deze gezamenlijke inspanning heeft geleid tot een groter draagvlak binnen de organisatie en versterkt de betrokkenheid bij het proces van cliënteninspraak.

“De samenwerking verloopt heel goed. Jullie zijn altijd snel bereikbaar, wat het heel fijn maakt. We zien nu al positieve resultaten met Tante Co, vooral per locatie. We hebben recente resultaten besproken met de manager en zorgcoördinatoren en gaan nu dieper in op de vragen en verdieping op basis van de feedback.”

~ Mariëtte van Wanrooij

CONCLUSIE

Tante Co heeft een aanzienlijke bijdrage geleverd aan de verbetering van de cliënttevredenheid binnen Zorggroep Ter Weel. Door de snelle communicatie, actieve metingen en de mogelijkheid om afdelingsspecifieke vragen te stellen, heeft de organisatie waardevolle inzichten kunnen verzamelen die direct ten goede komen aan de zorgkwaliteit. Zorggroep Ter Weel kijkt uit naar een voortzetting van deze succesvolle samenwerking en zal de positieve resultaten blijven benutten om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren.

