

Bevindingen enquête:

Stappen

Ten eerste is het belangrijk dat wanneer men een klanttevredenheidsonderzoek wil doen, met gebruik van enquête, dat goed gecommuniceerd wordt wat het doel en wie de doelgroep is. Is er sprake van een doelgroep met dementie zorg er dan voor dat je de vragen ook zo inricht dat het voor deze doelgroep makkelijk te begrijpen is en simpel in te vullen. Ga geen 5-keuze mogelijkheden opstellen, een ja/nee-vraag is voor hen veel makkelijker. Stel een vragenlijst op en communiceer dit met collega's of andere belanghebbenden.

Wanneer de vragenlijst is opgesteld is het verstandig om de enquête op een plezierige manier aan te kondigen bij de klanten/cliënten. Maak een introductiefilmpje of een leuke campagneposter. Uit dit onderzoek is gebleken dat de ingevulde enquêtes flink bevorderd. Nadat deze door de gebruikers is ontvangen is het slim om vaste tijdstippen aan te houden waarop de enquête verstuurd wordt. Pak de momenten dat veel ouderen de Compaan gebruiken en houdt een vast schema aan. Bijvoorbeeld: Maandag 11:00- Woensdag 11:00- Vrijdag 11:00. Herhaling is belangrijk.

Om toch nog iets meer reactie uit de enquête te krijgen kan je er als bedrijf/organisatie voor kiezen de gebruikers na te bellen of na te vragen of het gelukt is met het invullen van de enquête. Een beeldzorgmoment kan hiervoor ook gebruikt worden.

Terminologie

Geen moeilijke termen gebruiken. Thema's als kwetsbaarheid of eenzaamheid zijn lastig. Sociale netwerk kan een onbekend begrip zijn maar een contact met vrienden, familie of kennissen is dan wel weer duidelijk. Eenzaam kan je ook omdraaien naar ik heb meer contactmomenten.

Opening

Denk hierbij aan welke doelgroep je hebt en welk openingsbericht je hierbij kiest. Bij mijn onderzoek is gebleken dat een opening van: Goedemorgen! Zou u voor ons enkele vragen willen invullen over "". Werkt soms beter dan een lap tekst als: Beste cliënt, vanuit "zorgorganisatie" zijn wij bezig met een onderzoek naar de tevredenheid over beeldzorg. Daarom vragen wij u enkele vragen in te vullen om ons verder te helpen. (wordt soms gezien als lang en kan het lastiger maken)

Voorbeelden

Voorbeeld hierbij:

Ik ben meer in contact met familie, vrienden en kennissen door deze **Compaan-tablet**.

Ik ben meer in contact met mijn sociale netwerk door de **Compaan**.

Hierbij is ook belangrijk dat ze weten waar het over gaat ook als je kijkt naar de tablet zelf. Zo kan een benaming als "deze Compaan-tablet" het makkelijker maken.

Hoe ervaart u de beeldzorgmomenten?

Ervaat u de beeldzorgmomenten/en of ondersteuning via deze Compaan-tablet als prettig?

Hierbij verduidelijk je waar het om draait. Denk wel, prettig/onprettig kan al wel sturen naar het antwoord op de vraag.

Hoe makkelijk kunt u de Compaan gebruiken? Schaal van 1-10.

Werken de **knoppen**(functies) van deze Compaan-tablet zoals u verwacht?

- Ja
- Neutraal
- Nee

Op deze manier kan je een vraag omdraaien van een schaal van 1-10 (wat lastiger is) naar een ja/nee vraag. Onderste vraag werd vaker ingevuld dan die daarboven.

Samenvatting

Wat werkt:

- Goed overleg
- Aansporen
- Vaste tijden (regelmaat)
- Beeldzorgteam op de hoogte + aansporen ouderen
- Niet te uitgebreide tekst
- Aanpassen op doelgroep

Wat viel op of wat zou moeten:

- Professionele termen zijn lastig
- Zorgorganisatie niet volledig op de hoogte hoe het werkt
- Zorg dat de klanten aan team zijn toegewezen (anders stuk voor stuk aanklikken en verzenden)
- Automatisch door naar volgende vraag zou fijn zijn
- Terugvinden enquête
- Invullen met zorgmedewerker of naaste
- Niet ingevulde vragen kan gezien worden als een "nee"