

PROJECT SCAFFOLD - BEST PRACTICE

(Note: Areas is green for office use only)

Organisation contributing the best practice

Organisation name:		De Meerpaal		Best Practice Ref. Nr.		5043/006/006	
Information provided by:		Rob Wesseloo		Date:		5 February 2022	
Contact email:		robwesseloo@mweb.co.za		Role within organisation:		Chairperson	
Contact number:		082 492 2544					
Stage of BP development:	Submitted	X	Under Review	X	Clarification	X	Legal Review
						Sector Contributions	Published

BEST PRACTICE

Name of Best Practice	Surveys of service quality and service delivery
-----------------------	---

1. This proposed best practice is primarily related to (please tick 2 most applicable boxes):

What Customers want or value		Finances / Costs		Business Processes		Staff		Systems	
Organisation Structure		Quality of care	X	Care Service Delivery	X	Health & Safety		Morale	
Other: Please indicate									

2. Context: Share information to give more context in relation to where this specific practice is used in your organisation.

Urban	X	Rural		Number of Social Grant Recipients					
Care centre	X	Independent Living	X	Assisted Living		Nr. of In-house staff	35	Nr. of Outsourced staff	8
Nr. of rooms	25	Nr. of beds	35						

3. Description of best practice:

3.1 Share as much detail as possible. Where appropriate, please indicate resident participation, involvement, benefit etc.	
We do a survey with our residents on care services, safety, and restaurant. These surveys have individual questions that will guide us as to where service and quality can be improved.	
Our two residents' committees are mandated to report substandard service and improvement possibilities to the Board.	
New technology is being looked into, to improve our services.	
See Survey questionnaires attached to this Best Practice form.	
3.2 Why did you develop this best practice? Please describe the challenges, constraints or bottlenecks that led to this.	
We need to ensure that residents get value for money and that there is no sub-standard service delivery. It just makes good business sense.	
3.3 Why do you consider this to be a best practice? E.g., Outcomes noted	
Every business must measure its performance and improve there on. Our organization is no exception.	
3.4 Do you consider this to be compliant with the current Older Persons Act?	
Yes	No
If Yes, which portions does it comply with?	If No, which portions does it not comply with?
I do not know	X
3.5 How long has this practice been used within the organisation? (state period in years)	
15 years	
3.6 What are essential aspects in the organisation that directly support / maintain this practice?	
The Chairman has developed the questionnaires and gets involved in the process and analysis	
3.7 What are the benefits for your residents and/or staff and other stakeholders?	
Satisfied residents with them encouraging outsiders to come and live in the village	
3.8 What lessons were learned?	
Little issues, which can be fixed easily, can become major issues. Older residents have a small word they live in and what is small and non-worrying to us is major for them.	

Thank you for your contribution to improve the lives of older individuals and those supporting them.

Send completed form to projectscaffold2021@gmail.com

DRAFT FOR COMMENT

DE MEERPAAL	BAIE GOED	GOED	KAN VERBETER	MAAK NIE GEBRUIK VAN/GEEN MENING
BUS DIENS				
Die busroete voldoen aan my behoeftes				
Die bestuurder is vriendelik en behulpsaam				
Die voertuie is altyd skoon en netjies				
Die busbestuurder ry veilig en versigtig				
ADMINISTRASIE				
Rekeninge word korrek en op tyd gelewer				
Probleme word vriendelik en flink opgelos				
Manager is toeganklik en bereid om hulp te verleen				
KOMBUIS				
Maaltye is smaaklik				
Etes word aantreklik opgedien				
Goeie hygiene word gehandhaaf				
Die afwisseling van die spyskaart is voldoende				
Personeel is netjies en vriendelik				
WASSERY				
Wasgoed word korrek terug besorg (niks raak weg)				
Wasgoed word skoon gewas				
Strykwerk is netjies en korrek				
TUINIERS (Noem naam van tuinier asb)				
Die tuine is netjies en word goed onderhou				
Die tuiniers is vriendelik en behulpsaam				
Versoeke word vinnig en akkuraat uitgevoer (waar moontlik)				
ONDERHOUD				
Probleme word vinnig opgevolg				
Die werk word netjies en akkuraat gedoen				
Personeel is behulpsaam en vriendelik				
My woning word goed onderhou				
VERWER				
Die verwer is vriendelik en behulpsaam				
Werk word netjies en akkuraat gedoen				
SEKURITEIT				
Probleme word vinnig opgevolg				
Personeel is behulpsaam, vriendelik en netjies				
Ek voel die diens is voldoende				
REKREASIE EN ONTSPANNING				
Ek vind die aktiwiteite wat aangebied word voldoende				
VERPLEEGPERSONEEL				
Suster aan diens vriendelik, geduldig en kalm				
Ontvangsarea netjies en daar heers 'n rustige atmosfeer				
Prosedure- en Ondersoekkantoor netjies en skoon				
Dienste en hulp altyd beskikbaar en voldoen aan u behoeftes				
Verpleegsters vriendelik, toon respek en behulpsaam				
SORG/HULP IN EIE HUISIE, BUNGALOW, WOONSTEL				
Tevrede met hulp by stort / aantrek / bed opmaak				
Medikasie hantering korrek en betyds afgelewer				
Vinnige reaksie op lui van alarmklokkie				
SKOONMAAKSTERS				
Tevrede met hul optrede en dienslewering				
ALGEMEEN				
Matrone is toeganklik en bereid om hulp te verleen waar nodig				
Gronde suster is toeganklik en verleen hulp of gee advies				
Fakturering van dienste verleen, is korrek en volledig				
Goeie samewerking tussen susters en verpleegsters				
Tevrede met spesifieke kantoorure gedurende die week, (nl. 09H00 tot 10H30 in Ontvangs van Versorgingsafdeling)				
VOORSTELLE				

DE MEERPAAL VERSORGINGSAFDELING VRAELYS

Ons wil graag die Versorgingsafdeling se diens op 'n nog hoër vlak kry. Dit is slegs moontlik deur te kyk na waar ons moontlik tekort skiet en dan planne implementeer om die geïdentifiseerde areas aan te spreek. U hulp met die invul van onderstaande vraelys sal daartoe bydra en baie waardeer word.

Die vraelys moet asseblief so eerlik moontlik ingevul word en indien u uiters tevrede is met die stelling in 'n vraag kan u 'n regmerkje onder nommer 4 maak. Waar u tevrede is onder 3, soms tevrede onder 2 en waar daar verbetering kan plaasvind onder 1. Indien u 'n 1 toeken sal ons dit waardeer indien u die voorgestelde verbetering kortliks sal beskryf. Daar is onder elke afdeling oop reëls gelaat vir u kommentaar.

Stuur asseblief die voltooide vraelyste aan Rob Wesseloo, robwesseloo@mweb.co.za. U kan ook die vraelys in die aangehegte koevert plaas, toeplak en vir Rob se aandag merk en by die kantoor afgee.

FASILITEITE	1	2	3	4
Die kamer en badkamer is goed onderhou en is netjies en daar is nie onnodige reukies nie.				
Die gange en al die ander deel fasiliteite is altyd netjies en goed onderhou.				
Die beveiliging is goed en ek voel veilig in De Meerpaal.				
Die beddens, matrasse en ander meubels is van n goeie kwaliteit.				
My beddegoed word gereeld vervang en indien daar n glips is word dit onmiddellik vervang.				
Daar is genoeg bergruimte in my kamer.				

ADDISIONELE KOMMENTAAR

FISIESE VERSORGING	1	2	3	4
Die etes wat bedien word is van 'n goeie kwaliteit en die porsies is voldoende.				
Die hulp met was, aantrek en uittrek is goed gereël en daar is genoeg hulp.				
As ek nie self kan eet nie word ek bedien en dit gaan heel goed.				
My persoonlike versorging en higiëne is op goeie standaard.				
Besoeke aan dokters word goed en effektief gereël.				
By die afsterwe van 'n mede bewoner is daar goeie begeleiding van die personeel.				
Noodoproep word binne 'n aanvaarbare tyd hanteer.				

ADDISIONELE KOMMENTAAR

PSIGIESE VERSORGING	1	2	3	4
Ek kry genoeg aandag om oor my lewenskweptes te gesels.				
Personeel wys voldoende empatie.				
Ek word nie fisies of emosioneel geteister nie.				
Ek het toegang tot die maatskaplike werkster indien nodig.				
My familie en vriende is my steunpilare en besoek my gereeld.				

ADDISIONELE KOMMENTAAR

KOMMUNIKASIE	1	2	3	4
Die personeel gesels met my en die tyd en aandag wat ek kry is voldoende.				
Daar word effektief en vinnig na my probleem omgesien.				

ADDISIONELE KOMMENTAAR

MEDISYNEBEHEER EN TOEDIENING	1	2	3	4
Ek kry my medisyne op tyd en die regte dosering.				
Ek voel tevrede met die medisyne toedienings en het volle vertroue dat die regte medisyne aan my gegee word.				

ADDISIONELE KOMMENTAAR

OORHOOFSE BESTUUR	1	2	3	4
Die bestuur van die personeel is in goeie hande.				
Bestuurders is daaglik aanwesig.				
Probleme wat ek rapporteer word onmiddelik aangespreek.				

ADDISIONELE KOMMENTAAR

KOSTE EN REKENINGE	1	2	3	4
Ek voel dat ek waarde vir my geld kry.				
Daar word gepoog om die koste en pryse in toom te hou.				
Die rekening wat ons maandeliks kry, is akkuraat, goed gespesifiseer en duidelik.				

ADDISIONELE KOMMENTAAR

ALGEMEEN

Enige ander voortelle/tekortkominge in die Versorgingsafdeling wat u graag wil noem en beskryf?

Dankie vir u samewerking.

Rob Wesseloo