

2019



RAPPORT CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 2019

ANS AMKREUTZ | OPMEZELF

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Doel	2
Werkwijze	3
Doelgroep	4
Onderzoeksresultaten	5
Eindconclusie	9

Inleiding

Voor u liggen de resultaten van een onderzoek naar de tevredenheid van de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf 2019

Op Mezelf is een kleine, WTZI toegelaten zorgaanbieder in Heerlen, die zich conformeert aan het Vernieuwde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Op Mezelf zal eind 2019 tevens ISO/NEN 9002/15224 gecertificeerd zijn.

Op Mezelf bestaat uit een groepswoning en meerdere appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking, een psychiatrische aandoening of aan mensen die aan forensische zorg zijn onderworpen. Daarnaast biedt Op Mezelf ambulante begeleiding aan mensen uit de doelgroep.

In de groepswoning is 24 uur per dag begeleiding aanwezig en in de appartementen is begeleiding aanwezig van ongeveer 09.00 tot 20.00 uur. De begeleiding is voor de appartementen en ambulante begeleiding wel 24 uur bereikbaar en indien noodzakelijk ook tussen 20.00 en 09.00 uur aanwezig.

De missie en visie van 'Op Mezelf' kan samengevat worden in vijf zinnen:

**Ik ben ik
Ik ben oké
Ik maak mijn eigen keuzes
Ik bereik mijn doel
Ik ben trots op mezelf**

Om de missie en visie compleet te maken gebruiken we de woorden 'betrouwbaar en bevlogen, onvoorwaardelijk, gastvrij en competent' voor de kwaliteit van de professional en organisatie. Dit vertelt iets over de intentie van onze ondersteuning, gericht op wat door de cliënt als waardevol wordt ervaren.

Op Mezelf is een jonge lerende organisatie en dit onderzoek is verricht om de mening van de cliënten over de organisatie, de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf vast te stellen en waar gewenst te verbeteren.

Doel

Op Mezelf is een kleine zorgaanbieder voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking, een psychiatrische aandoening of aan mensen die aan forensische zorg zijn onderworpen. Op Mezelf biedt groepswonen, zelfstandig begeleid wonen en ambulante begeleiding

Op Mezelf kent een zware cliëntgroep, veelal cliënten die in de reguliere zorginstellingen niet tot voldoende ontwikkeling zijn gekomen. De doelgroep bestaat voor het merendeel uit (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking met een verslavingsverleden, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking uit detentie, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking zonder een eigen netwerk, (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die willen leren samenwonen of (jong)volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking die een kind hebben en bereikt hiermee aantoonbaar goede resultaten door te werken met kleine teams bestaande uit alleen vak gediplomeerden.

De doelstelling van het onderzoek is om te bepalen wat de cliënten van Op Mezelf vinden van de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf. Bovendien is er onderzocht of de doelgroep zelf adviezen heeft om de hulpverlening te verbeteren.

Door middel van een cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van Op Mezelf wordt gekeken hoe tevreden zij zijn over de dienstverlening en ondersteuning die geboden wordt. Daarbij wordt gekeken welke verbeterpunten er zijn en hoe het management hierop actie kan ondernemen. De resultaten van het onderzoek worden verwerkt in dit onderzoeksverslag. Het doel van dit cliënttevredenheidsonderzoek is om de tevredenheid van de cliënten te peilen bij de start van Op Mezelf en welke verbeterpunten door de cliënten worden aangedragen zodat er in de toekomst een nog betere dienstverlening en ondersteuning ontstaat die aansluit bij de individuele behoefte van de cliënten van Op Mezelf. Het cliënttevredenheidsonderzoek zal onderdeel van de ondersteuningsplanbespreking worden en waar gewenst of noodzakelijk verwerkt worden in het ondersteuningsplan.

De doelstelling van het bestuur van Op Mezelf is een score van tenminste 4 te behalen. Voor alle onderdelen die lager dan een 3,5 scoren zal in overleg met Cliëntenraad en Personeelsvertegenwoordiging een verbeterplan worden opgesteld.

Werkwijze

Ten behoeve van de leesbaarheid en relevantie voor de cliënten is er gebruikt gemaakt van de c-toets van Jeugdzorg Nederland gepubliceerd door Jeugdzorg Nederland. Opsteller is Harry van den Bosch en het betreft versie 01-01-2013. De vragenlijst meet de cliënttevredenheid van cliënten over hun ervaring met de uitvoering van de zorg. Deze vragenlijst is aangevuld met vragen uit CQI GGZ (Beschermd wonen), vragen uit de Quality Cube (Buntinx) en de vragenlijst van zorgaanbieder Philadelphia. Hiermee voldoet het cliënttevredenheidsonderzoek aan de criteria die door de onafhankelijke Commissie van Deskundigen zijn gesteld aan het cliënttevredenheidsonderzoek binnen de gehandicaptenzorg. Alle domeinen van kwaliteit van bestaan komen aan de orde.

De uitkomsten kunnen leiden tot verbeterprojecten.

De criteria van de onafhankelijk Commissie van Deskundigen zijn :

1. Het instrument levert cliëntinformatie op individueel niveau.
2. De systematiek is ingebed in de zorgplancyclus.
3. Het instrument geeft zicht op ervaringen en concrete verbeterwensen van de individuele cliënt
4. Gegevens kunnen (anoniem) worden geaggregeerd naar verschillende niveaus (team, afdeling/vestiging, organisatie)
5. Er zijn waarborgen voor continuïteit van de ontwikkelaar wat betreft voortbestaan en doorontwikkeling
6. Geëxpliciteerd is onder welke omstandigheden een instrumentarium zinvol is, en onder welke voorwaarden het tot zijn recht komt
7. Beschreven is hoe bij potentiële gebruikers toetsing plaatsvindt op de aanwezigheid van de voorwaarden voor adequaat gebruik van het instrumentarium
8. Dataverzameling geschiedt aan de hand van het instrument door tenminste twee personen, die elk vanuit verschillende perspectieven bij de cliënt betrokken zijn.

Op Mezelf heeft voor het cliënttevredenheidsonderzoek van 2019 geen gebruik gemaakt van een van de instrumenten uit de waaier van het kwaliteitskader 2017-2022. Hiervoor zijn meerdere redenen:

- Iedere organisatie moet een keer in de drie jaar een cliënttevredenheidsonderzoek doen met een erkend instrument. Op Mezelf is een jonge organisatie die iets langer dan een jaar bestaat, een cliënttevredenheidsonderzoek is nog geen harde verplichting maar het bestuur van Op Mezelf vindt het wel van belang om de tevredenheid bij opstart en na 2 jaar te meten en te vergelijken. In 2019 zal het cliënttevredenheidsonderzoek weer met dezelfde vragenlijst uitgevoerd worden en in 2020 zal het cliënttevredenheidsonderzoek mogelijk met een erkend instrument uit de waaier plaats vinden.
- De diversiteit van de problematiek van de cliënten van Op Mezelf. Hoewel alle cliënten een (licht) verstandelijke beperking hebben is de reden van verblijf niet bij iedere client hetzelfde. Voor de

cliënten met een detentieachtergrond is verblijfszorg vaak een voorwaarde om de penitentiaire inrichting te kunnen verlaten. Hierdoor is de grens tussen vrijheid en tevredenheid niet altijd even duidelijk.

- De diversiteit van kwaliteitseisen tussen de verschillende domeinen waaruit het cliëntèle van Op Mezelf uit bestaat.
- De tijd dat cliënten bij Op Mezelf in zorg zijn. Het merendeel van de cliënten is pas eind 2^e kwartaal ingestroomd en konden zich hierdoor nog niet een echte mening vormen.
- De kosten van een extern clienttevredenheidsonderzoek gedurende het opstartjaar. Op Mezelf probeert om de aanloopkosten tot een minimum te beperken zonder concessies te doen aan de kwaliteit van zorg.

Doelgroep

De doelgroep voor dit clienttevredenheidsonderzoek zijn de cliënten van Op Mezelf. Het onderzoek is onder alle 48 cliënten uitgezet die in augustus ondersteuning van Op Mezelf kregen. Het betreft zowel de groepswoning, de appartementen en de ambulante begeleiding. In totaal hebben 18 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek. De respons is hiermee 37,5% en daarmee minder representatief voor de organisatie als geheel. Binnen de groepswoning hebben 6 van de 11 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek, de respons is hiermee 54,5% en daarmee representatief voor de groepswoning. Binnen de appartementen en ambulante begeleiding hebben 11 van de 37 cliënten meegewerkt aan het clienttevredenheidsonderzoek, de respons is hiermee 32,43% en daarmee minder representatief voor de appartementen en ambulante begeleiding.

Algemene gegevens doelgroep

VERDELING GROEPSWONING/APPARTEMENTEN	Aantal	
	cliënten	in % van totaal
Op Mezelf groepswoning	11	22,92%
Op Mezelf appartementen en ambulante begeleiding	37	77,08%
	<u>48</u>	<u>100,00%</u>

VERDELING MAN/VROUW	Aantal	
	cliënten	in % van totaal
Man	30	62,50%
Vrouw	18	37,50%
	<u>48</u>	<u>100,00%</u>

VERDELING NAAR LEEFTIJDSCATEGORIEËN	Aantal	
	cliënten	in % van totaal
< 20 jaar	3	6,25%
20-30 jaar	33	68,75%
30-40 jaar	7	14,58%
40-50 jaar	2	4,17%
50-60 jaar	2	4,17%
> 60 jaar	1	2,08%
	<u>48</u>	<u>100,00%</u>

VERDELING NAAR FINANCIERINGSDOEIN	Aantal	
	cliënten	in % van totaal
Wlz	11	28,95%
Wmo	19	50,00%
Onderaanneming	5	13%
Forensische Zorg	3	7,89%
	<u>38</u>	<u>100,00%</u>

Onderzoeksresultaten

Het onderzoek is autonoom afgenomen en uitgezet onder 48 cliënten. Er zijn 15 enquêteformulieren retour ontvangen. Respons 54,5 %

Nagenoeg alle cliënten geven aan dat zij de dienstverlening en ondersteuning van Op Mezelf als “goed” ervaren en zeer tevreden zijn over Op Mezelf. Veel cliënten spreken hierbij uit eerdere ervaringen vanuit andere organisaties waar zij ondersteuning of begeleiding hebben ontvangen of de penitentiaire inrichting waar zij hebben verbleven. Voor slecht 1 client is Op Mezelf de eerste organisatie waar ondersteuning of begeleiding wordt ontvangen.

Er zijn 42 meerkeuzevragen zijn gesteld. Cliënten konden kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

-  is gewaardeerd met 1 punt
-  is gewaardeerd met 2 punten
-  is gewaardeerd met 3 punten
-  is gewaardeerd met 4 punten
-  is gewaardeerd met 5 punten

De score per vraag is het aantal punten per vraag vermenigvuldigd met het aantal keren dat de vraag op het symbool is gewaardeerd.

De totaalscore van de clienttevredenheid is in onderstaande tabel opgenomen. Ter vergelijking is de clienttevredenheid van 2018 ernaast weergegeven.

2019	2018
Gemiddel organisatie	Gemiddel organisatie
4,2	4,2

Hieronder vind u de vragen en de resultaten per deelgebied. Ter vergelijking zijn de resultaten van 2018 eraan toegevoegd.

INHOUDELIJK	2019			2018		
	Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE OP ONDERDEEL	Totaal	SCORE OP SCHAAL VAN 5	GEM.SCORE OP ONDERDEEL
1. Ik voel mij op mijn gemak bij Op Mezelf	78	4,59	4,4	60	4,00	4,1
2. In mijn begeleiding wordt aandacht besteed aan mijn ontwikkeling	81	4,76		64	4,27	
3. Ik krijg de kans om te kiezen en/te bepalen wat ik zelf wil	74,5	4,38		64	4,27	
4. Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor me zijn	78	4,59		61	4,07	
5. Ik heb passende dagactiviteiten	81	4,76		48	3,20	
6. Ik heb passende vrije tijd activiteiten	73	4,29		59	3,93	
7. Als ik mee wil doen aan activiteiten dan wordt ik hier bij ondersteund	81	4,76		64	4,27	
8. De begeleiders helpen mij op te komen voor mijn rechten en belangen	80	4,71		66	4,40	
9. Als ik verdrietig, bang of boos ben dan helpen de begeleiders mij	79	4,65		62	4,13	
10. De begeleiders helpen mij om gezond te blijven (zoals gezond eten, sporten, roken, middelengebruik e.d.)	76	4,47		62	4,13	
11. Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg	67	3,94		58	3,87	
12. De begeleiding besteedt aandacht aan de schoonmaak van mijn kamer/huis	67	3,94		64	4,27	
13. De begeleiding stimuleert mij om in vrije tijd aan bijvoorbeeld sport, verenigingen of evenementen mee te doen	67	3,94		66	4,40	
14. Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning en kamer	74	4,35		31	3,88	

Inhoudelijk scoort Op Mezelf op drie vragen lager dan een 4, geen enkele vraag scoort meer lager dan een 3,5. Over nagenoeg de gehele linie zien we een hogere waardering door de cliënten dan in 2018. Alleen de aandacht voor de schoonmaak van de eigen kamer/huis en het stimuleren om aan sport te gaan doen of aansluiten bij een vereniging scoren lager dan in 2018.

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf zijn grotendeels erg tevreden over het inhoudelijke aspect bij Op Mezelf. Er wordt geen advies gegeven m.b.t. het inhoudelijke aspect bij Op Mezelf.

	2019			2018		
	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP	Totaal	SCORE OP	GEM.SC ORE OP
ALLEEN VOOR DE APPARTEMENTEN EN AMBUANTE BEGELEIDING						
15. Ik kan mijn begeleider of Op Mezelf goed bereiken als dat nodig is	48	4,36	4,4	39	4,3	4,4
16. Bij Op Mezelf is altijd wel een begeleider/medewerker te bereiken	50	4,55		39	4,3	
17. Er is in de Inloop bijna altijd een begeleider/medewerker aanwezig	45	4,09		39	4,3	
18. Als ik 's nachts iemand nodig heb kan ik altijd wel begeleiding bereiken	49	4,45		41	4,6	

Bereikbaarheid is alleen van toepassing op de appartementen en de ambulante begeleiding. Alle vragen scoren hoger dan een 4. De gemiddelde score voor bereikbaarheid is een 4.4.

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf die in de appartementen wonen of ambulante begeleiding krijgen zijn zeer tevreden over de bereikbaarheid van de medewerkers van Op Mezelf. Er wordt geen advies gegeven m.b.t. de bereikbaarheid van medewerkers.

	2019			2018		
	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP	Totaal	SCORE OP	GEM.SC ORE OP
DESKUNDIGHEID						
19. Mijn begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen	69	4,06	4,2	57	3,8	4,1
20. Mijn begeleiders luisteren goed naar wat ik vertel of naar wat ik vraag	74	4,35		64	4,3	
21. Mijn begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	69	4,06		59	3,9	
22. Mijn begeleiders in de werksituatie werken goed met elkaar samen	65	3,82		50	3,3	
23. Op Mezelf werkt goed samen met andere instanties voor mijn ondersteuning	72	4,24		66	4,4	
24. Ik ben tevreden over mijn ondersteuningsplan	72	4,24		64	4,3	
25. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn ondersteuningsplan	75	4,41		67	4,5	
26. Mijn vertegenwoordiger of contactpersoon is betrokken bij mijn ondersteuningsplan zoals afgesproken	68	4,00		55	3,7	
27. Als ik begeleiders nodig heb, dan zijn ze er voor mij	68	4,00		65	4,3	
28. De begeleiders hebben voldoende tijd voor mij	63	3,71		65	4,3	
29. Ik voel me veilig binnen mijn woonomgeving	70	4,12		61	4,1	
30. Ik voel mij veilig bij mijn werk- of leerwerk omgeving	75	4,41		54	3,6	
31. Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Op Mezelf te doen is en waar ik aan kan deelnemen	69	4,06		62	4,1	
32. Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is vervanging goed geregeld	76	4,47		64	4,3	
33. Ik vertrouw er op dat mijn doelen behaald gaan worden	76	4,47		63	4,2	

De deskundigheid scoort in 2019 nog op twee vragen lager dan een 4.0, geen enkele vraag scoort meer lager dan een 3,5. Door het toegenomen ziekteverzuim en het inwerken van de vele nieuwe collega's is er soms te weinig tijd voor cliënten. Het scholingsprogramma dat in 2019 is gestart werpt zijn vruchten af.

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf vinden de deskundigheid van het begeleiders goed, er wordt m.b.t. het bevorderen van de deskundigheid van medewerkers geen advies gegeven.

RELATIONEEL	2019			2018		
	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP	Totaal	SCORE OP	GEM.SCORE OP
34. Mijn begeleiders reageren snel als ik iets nodig heb	64	3,76	4,0	61	4,1	4,2
35. De begeleiders doen wat ze beloven	69	4,06		64	4,3	
36. Als er iets bijzonders met mij is houden mijn begeleiders mijn vertegenwoordiger goed op de hoogte over hoe het met mij gaat	69	4,06		57	3,8	
37. De begeleiders gaan goed met mij om	74,5	4,38		67	4,5	
38. Mijn begeleiders luisteren naar mijn wensen en behoeften	70	4,12		65	4,3	
39. Ik vind dat mijn begeleiders mij begrijpen	66	3,88		62	4,1	
40. Ik vind het fijn dat alle begeleiders/medewerkers mij kennen	67	3,94		61	4,1	
41. Ik vind het fijn dat ik alle begeleiders/medewerkers ken	64	3,76		66	4,4	
42. Ik kan mijn begeleiders vertrouwen	67	3,94		65	4,3	

In de relatie tussen cliënten en medewerkers scoren vijf van de negen vragen lager dan een 4,0, geen enkele vraag scoort lager dan een 3,5. Door het opgelopen ziekteverzuim en de vele nieuwe collega's hebben cliënten vaker het gevoel dat de medewerker hen niet begrijpt en is het vertrouwen in medewerkers iets gedaald.

Conclusie: de cliënten van Op Mezelf ervaren de relatie tussen client en begeleider in het algemeen als goed. Wel is merkbaar dat de hoeveelheid nieuwe medewerkers en hiermee het wisselen van de vaste begeleiders iets ten koste gaat van het vertrouwen in de medewerkers. Er wordt geen advies gegeven m.b.t. het onderdeel relationeel.

Naast de meerkeuzevragen zijn aan de cliënten ook 4 open vragen voorgelegd:

Wat vind jij heel erg goed bij Op Mezelf?

- Begeleiding is er voor mij, begeleiding heeft humor
- Dat er ieder dag gekookt wordt
- Dat ik het best gezellig vind hier
- Een top organisatie
- Dat er echt goed gekeken wordt naar wat ik nodig heb
- Dat ik veel beter voor mijzelf zorg
- De dagbesteding
- De begeleiding is er altijd voor mij als ik ze nodig heb
- Dat ik begeleid wordt
- Ik heb veel vertrouwen in de begeleider

Wat vind jij heel erg slecht bij Op Mezelf?

- Het loopt niet altijd soepel, er wordt niet goed op de regels gelet
- Dat er wiet wordt gerookt . Dat er drugs worden gebruikt
- Dat er onderling vaak veel wordt gepest

- Soms moet je lang wachten op iets uit de voorraadkast
- Niet heel erg slecht maar soms heb ik het gevoel dat ik niet begrepen wordt
- De communicatie en de overdracht tussen medewerkers, hierdoor ontstaan soms misvattingen.
- Alles is een rotoorganisatie

Welke dingen zou jij bij Op Mezelf anders willen?

- Dat er beter geluisterd wordt en aan de afspraken wordt gehouden als er iets gezegd wordt.
- Betere overdracht

Welke dingen of activiteit zou jij bij Op Mezelf graag toegevoegd willen zien?

- Uit eten met pb-ers
- Cliëntenraad die ook aansluit bij huiskameroverleg
- Meer groepsactiviteiten zoals filmavonden, uit eten, sporten

Eindconclusie

“Cliënten van Op Mezelf zijn zeer tevreden over de dienstverlening en ondersteuning, en de organisatie en beoordelen deze met een gemiddeld rapportcijfer van 4.2 op een schaal van 5.”

De cliënten zijn met name zeer tevreden over;

- de bekwaamheid van de begeleiders en de geleverde kwaliteit,
- de kwaliteit van de begeleidingsplannen/ leerdoelen,
- de inbreng op de eigen leerdoelen,
- de bereikbaarheid en betrokkenheid van de begeleiders.

Aanbevelingen/verbeterpunten:

- Dat de cliënten behoefte hebben aan georganiseerde, gezamenlijke recreatieve activiteiten en een gezamenlijk uitstapje.