

Clïentervaringsonderzoek DZN 2017

eindrapport

Den Haag, januari 2018

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Opbouw van het rapport	4
2.	METHODE	5
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Vragenlijst en dataverzameling	5
2.3.	Analyse en wijze van rapporteren	5
3.	BEGELEIDING	7
3.1.	Antwoordverdeling begeleiding	7
3.2.	Verbeterpunten en positieve punten begeleiding (open vragen)	8
3.3.	Rapportcijfer begeleiding	9
4.	WONEN	10
4.1.	Antwoordverdeling het huis	10
4.2.	Antwoordverdeling hulp in huis	11
4.3.	Antwoordverdeling beslissen en huisregels	12
4.4.	Verbeterpunten wonen (open vraag)	12
4.5.	Rapportcijfer wonen	13
5.	DAGBESTEDING EN WERK	14
5.1.	Inleiding	14
5.2.	Antwoordverdeling dagbesteding/werk en begeleiding daarbij	14
5.3.	Verbeterpunten dagbesteding (open vraag)	14
5.4.	Rapportcijfer dagbesteding	15
6.	VRIJE TIJD	16
6.1.	Antwoordverdeling vrije tijd	16
6.2.	Verbeterpunten vrije tijd (open vraag)	17
6.3.	Rapportcijfer vrije tijd	17
7.	MEDISCHE ZORG EN THERAPIE	18
7.1.	Antwoordverdeling zorg en therapie	18
7.2.	Verbeterpunten zorg en therapie (open vraag)	18
8.	ONDERSTEUNINGSPLAN	20
8.1.	Antwoordverdeling ondersteuningsplan	20
8.2.	Verbeterpunten ondersteuningsplan (open vraag)	21
9.	INSPRAAK EN KLACHTEN	22
9.1.	Inpraak (cliëntenraad)	22
9.2.	Bekendheid en ervaring met klachtenregeling	22
9.3.	Verbeterpunten inspraak en klachten (open vraag)	22

10. TOT SLOT	24
10.1. Kwaliteit van leven	24
10.2. Open vraag tot slot	24
11. SAMENVATTING EN CONCLUSIE	26
11.1. Inleiding	26
11.2. Positieve aspecten	26
11.3. Mogelijke verbeterpunten	27
11.4. Algemeen oordeel	28

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

DZN gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten over hun ervaringen en wensen), maar DZN heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Om die reden is behoefte aan inzicht in wat de cliënten vinden van de geboden zorg en ondersteuning door DZN. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

Uitgangspunt bij het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook bij andere onderzoeken van Ipsos Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector wordt gebruikt. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten (bouwsteen 2). Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, en aan de (kwaliteits)eisen die sinds 2014 gesteld worden aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

1.2. Opbouw van het rapport

In het volgende hoofdstuk wordt kort ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Het hoofdstuk bevat tevens een weergave van de respons. De daarop volgende hoofdstukken hebben betrekking op de resultaten, waarbij de indeling van de vragenlijst wordt gevolgd. Dat betekent dat elke module in de vragenlijst het onderwerp is van een hoofdstuk. Achtereenvolgens zijn dat: begeleiding, wonen, dagbesteding, vrije tijd, medische zorg, ondersteuningsplan, inspraak en klachten en tot slot.

2. METHODE

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt kort beschreven op welke wijze het cliëntervaringsonderzoek bij DZN is opgezet en uitgevoerd: de gebruikte vragenlijst, de wijze van afname en de respons. Ook wordt kort ingegaan op de wijze waarop de antwoorden zijn geanalyseerd en de opbouw van de resultatenhoofdstukken.

2.2. Vragenlijst en dataverzameling

Het uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord'. Deze is bedoeld voor de inventarisatie van cliëntervaringen in de gehandicaptenzorg. Voor toepassing bij cliënten van DZN is de meest recente basisversie van de vragenlijst gebruikt. In overleg met DZN zijn een paar kleine aanpassingen gedaan. Zo is de formulering van de vragen bij het onderwerp 'hulp in huis' aangepast om aan te sluiten bij de vorm van dienstverlening die DZN biedt (meer gericht op ondersteuning van de cliënt bij diens zelfstandigheid, zodat niet gevraagd wordt of 'het eten lekker is', maar of de cliënt voldoende ondersteund wordt bij het boodschappen doen en het eten koken). De vragenlijst is mondeling afgenomen door een interviewer (medewerker van DZN). Deze medewerker heeft vooraf een mondelinge en schriftelijke interviewinstructie ontvangen van Ipsos Facto.

In totaal zijn 15 van de 16 cliënten van DZN geïnterviewd. Het betreft 13 cliënten die wonen bij DZN en twee ambulante cliënten.

De interviewer heeft middels het evaluatieformulier aangegeven dat 13 interviews (87%) goed bruikbaar zijn. In twee gevallen wordt het interview als 'redelijk bruikbaar' beoordeeld. Daarbij heeft de interviewer de volgende toelichting gegeven:

- *Sommige vragen snapte hij niet (onderdeel inspraak en klachten). Praat gebrekkig Nederlands, maar ik snapte hem wel.*
- *Sommige onderdelen begreep hij niet, omdat hij het niet 'kent'. Hij was moe, vroeg begonnen met werken*

2.3. Analyse en wijze van rapporteren

Het bestand met daarin alle ingevoerde gegevens is geanalyseerd met het statistische programma SPSS. In de analyses zijn eerst van alle individuele vragen de verdeling van de antwoorden uitgedraaid. Daarbij is onderzocht welk deel van de cliënten 'tevreden' is, en waar eventuele verbeterpunten zitten (op basis van aandeel antwoorden 'niet altijd' en 'vaak niet'). Vervolgens zijn de antwoorden bij de open vragen geanalyseerd om inzicht te krijgen in de verbeterpunten die de cliënten zelf naar voren brengen.

De verbeterpunten op individueel niveau worden los van deze rapportage teruggekoppeld aan DZN (individuele dossiers van alle cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek).

De resultatenhoofdstukken in deze rapportage zijn volgens een vast patroon opgebouwd:





- Tabel met de antwoordverdeling (in percentages) voor alle gesloten vragen.
- Beschrijving van de opvallende resultaten (puntsgewijs).
- Een overzicht van de antwoordverdeling in de vorm van een staafdiagram.
- Verbeterpunten en positieve punten (kwalitatieve antwoorden van de cliënten)
- Rapportcijfer/algemeen oordeel over tevredenheid.

3. BEGELEIDING

3.1. Antwoordverdeling begeleiding

In tabel 3.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de (persoonlijke) begeleiding bij DZN. De antwoordverdeling is in percentages. Bij de interpretatie is het raadzaam om rekening te houden met het relatief kleine aantal respondenten. Als gevolg daarvan bepaalt een enkele respondent ongeveer 7% van de antwoordverdeling.

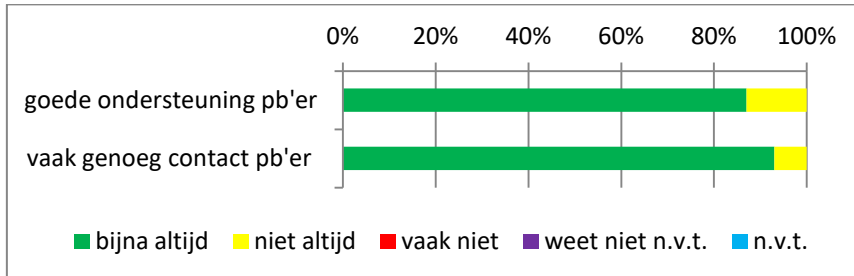
Tabel 3.1. Oordeel cliënten over de begeleiding (n = 15, in absolute aantallen)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt?	87	13	-	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	93	7	-	-	-
3. De begeleiders goed naar je luisteren?	100	-	-	-	-
4. De begeleiders je begrijpen?	100	-	-	-	-
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	93	7	-	-	-
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	87	13	-	-	-
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	100	-	-	-	-
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken zijn bij je begeleiding?	20	7	-	-	73
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes?	87	13	-	-	-
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	80	-	13	-	7
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	67	-	20	7	7

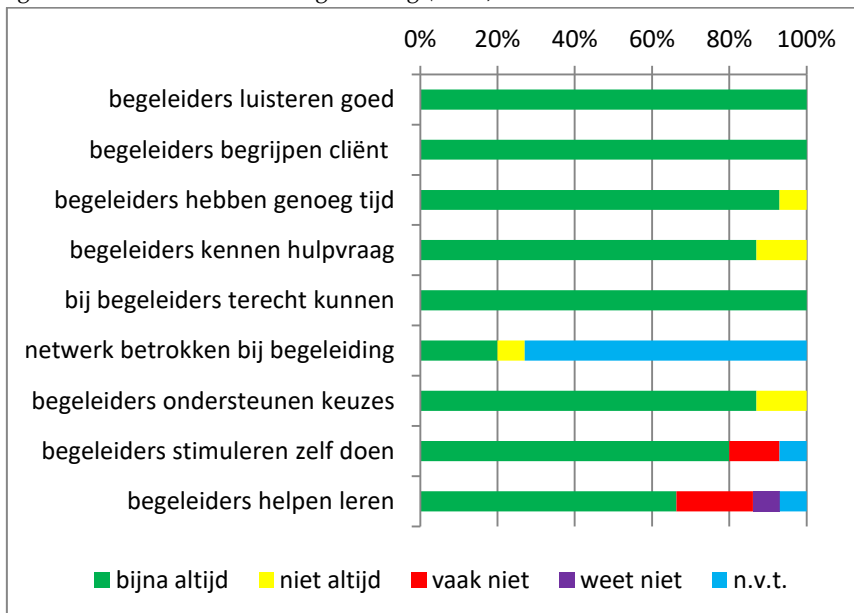
- De cliënten oordelen overwegend positief over de diverse aspecten van de begeleiding. Alle cliënten oordelen positief over het luisteren en begrijpen door begeleiders en het bij begeleiders terecht kunnen als ze ergens mee zitten.
- Het aandeel negatieve ('vaak niet') antwoorden is beperkt. Alleen bij de vragen over stimuleren en leren heeft een klein aantal cliënten het negatieve antwoord gekozen.
- Het aandeel cliënten dat ruimte voor verbetering ziet (antwoord 'niet altijd') is eveneens klein. Bij enkele vragen over ondersteuning kiezen twee cliënten (13%) dat antwoord.

Deze resultaten zijn ook in de vorm van een grafiek weergegeven.

figuur 3.1. Oordeel over persoonlijk begeleider (in %)



figuur 3.2. Oordeel over begeleiding (in %)



3.2. Verbeterpunten en positieve punten begeleiding (open vragen)

Aan cliënten is gevraagd aan te geven wat anders of beter zou kunnen als het gaat om de ondersteuning door de begeleiders. Vijf cliënten hebben hierop een antwoord gegeven. De antwoorden hebben betrekking op het stimuleren van zelfstandigheid van cliënten, aandacht voor de cliënten en het ondernemen van activiteiten. Hieronder worden de opmerkingen weergegeven:

- *Cliënt wil meer gestimuleerd worden om geld te sparen .*
- *Dat ze me meer stimuleren om dingen zelf te doen.*
- *Dat ze mij meer serieus nemen. - communicatie tussen begeleiding kan beter. - als ik boos ben moeten ze me even met rust laten i.p.v. gelijk willen praten.*
- *Meer aandacht voor mij - beter luisteren - sneller reageren op mij als ik iets wil doen.*
- *Meer leuke activiteiten ondernemen met de cliënten.*

Een cliënt heeft antwoord gegeven op de vraag wat goed gaat als het gaat om de begeleiding (punten die de cliënt graag wil behouden):

- *WhatsApp contact, erg vriendelijk*

3.3. Rapportcijfer begeleiding

Aan de cliënten is ook gevraagd om hun oordeel over de begeleiding uit te drukken in een rapportcijfer. Dit oordeel is zonder meer positief te noemen: gemiddeld geven de cliënten van DZN een 8,6 aan de begeleiders. De volledige antwoordverdeling wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Tabel 3.2. Verdeling rapportcijfers over begeleiders (n = 14)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	-	-
7	2	14%
8	5	36%
9	3	21%
10	4	29%

Zoals uit de tabel blijkt, zijn er geen cijfers lager dan een 7 gegeven aan de begeleiding. Het vaakst gegeven cijfer is een 8, gevolgd door een 10.

Voor een deel van de cliënten is het geven van een rapportcijfer (te) moeilijk of abstract. Voor die groep hebben we een alternatieve vraag in de vragenlijst opgenomen naar de tevredenheid met de begeleiding. Een cliënt van DZN heeft gebruikgemaakt van deze mogelijkheid om een oordeel te geven in termen van tevredenheid. Hij of zij geeft aan ‘altijd of meestal tevreden’ te zijn over de begeleiding.

4. WONEN

4.1. Antwoordverdeling het huis

Het thema wonen in de vragenlijst is in drie blokken verdeeld: het huis, hulp in huis en beslissen/huisregels. In onderstaande tabel (en in de figuur daaronder) is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de woning. Het aantal respondenten is hier wat kleiner: een cliënt heeft de vragen niet beantwoord en voor twee andere (ambulante) cliënten zijn ze niet van toepassing.

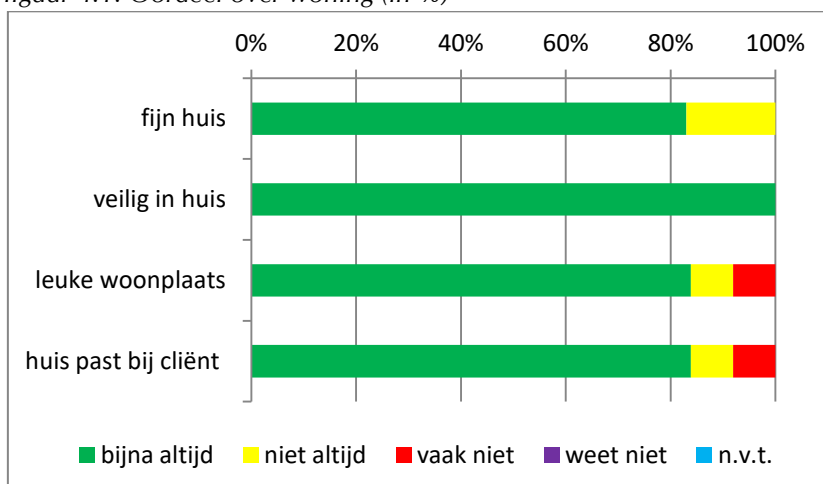
Tabel 4.1. Oordeel cliënten over de eigen woning (n = 12)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Je een fijn huis hebt?	83	17	-	-	-
2. Je veilig bent in je huis?	100	-	-	-	-
3. Je in een leuke plaats of buurt woont?	83	8	8	-	-
4. Je huis goed past bij jouw wensen of situatie? (bijvoorbeeld groot genoeg is, of voldoende aangepast als dat nodig is)	83	8	8	-	-

- Cliënten oordelen positief over hun huis. Het vaakst zijn ze positief over de veiligheid in huis.
- Er zijn niet veel negatieve ('vaak niet') antwoorden gegeven, alleen bij de vraag over de woonplaats en de aanpassingen in huis is dit antwoord door één cliënt gegeven
- Twee cliënten (17%) antwoorden 'niet altijd' op de vraag of ze een fijn huis hebben.

In onderstaande figuur is deze antwoordverdeling ook grafisch weergegeven.

figuur 4.1. Oordeel over woning (in %)



4.2. Antwoordverdeling hulp in huis

Bij dit thema zijn vier vragen gesteld over ondersteuning bij boodschappen doen, koken, schoonmaak en onderhoud. Voor een groot deel van de cliënten van DZN zijn deze vragen echter niet van toepassing, zoals ook blijkt uit de antwoordverdeling:

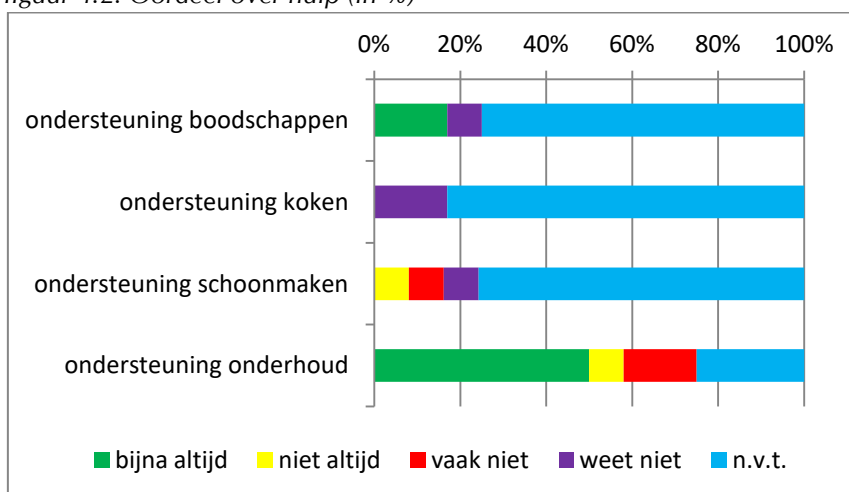
Tabel 4.2. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 12)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
5. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het boodschappen doen?	17	-	-	8	75
6. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het koken?	-	-	-	17	83
7. Je genoeg ondersteuning krijgt bij het schoonmaken van je huis?	-	8	8	8	75
8. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis?	50	8	17	-	25

- De eerste drie vragen zijn door ten minste driekwart van de respondenten met 'n.v.t.' beantwoord.
- De vraag over het onderhoud (hulp als er iets stuk is in huis) is door driekwart van de cliënten wel beantwoord. Niet alle cliënten zijn hierover positief, twee cliënten (17%) kiezen het negatieve antwoord en een derde vindt dat dit 'beter kan'.
- Ook bij het onderwerp schoonmaak van het huis zijn twee cliënten niet (altijd) positief.

Volledigheidshalve zijn deze resultaten ook in grafiekvorm weergegeven:

figuur 4.2. Oordeel over hulp (in %)



4.3. Antwoordverdeling beslissen en huisregels

Tot slot van het thema wonen zijn vier vragen gesteld over genoeg te zeggen hebben over de invulling van het dagelijks leven.

Tabel 4.3. Oordeel cliënten over hulp in huis (n = 12)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
9. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij de dag invult (wat je gaat doen, wanneer je iets doet)?	92	8	-	-	-
10. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	100	-	-	-	-
11. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt (bijvoorbeeld douchen, tandenpoetsen en schone kleren)?	100	-	-	-	-
12. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	100	-	-	-	-

- Zoals uit de tabel blijkt zijn de cliënten bijna altijd positief over zeggenschap. Alleen bij de eerste vraag (zeggenschap over invullen van de dag) heeft een cliënt ‘niet altijd’ geantwoord.

Omdat er bijna uitsluitend positieve antwoorden zijn gegeven, is in dit geval geen figuur gemaakt van de antwoordverdeling.

4.4. Verbeterpunten wonen (open vraag)

Vijf cliënten hebben geantwoord op de (open) vraag naar verbeterpunten m.b.t. het wonen bij DZN. Drie van hen noemen de ondersteuning bij schoonmaak en/of onderhoud van het huis. Er is door geen van de cliënten antwoord gegeven op de vraag naar positieve punten/dingen die goed gaan. De genoemde verbeterpunten worden hieronder opgesomd:

- *Als er iets stuk is in huis: sneller oppakken - stankoverlast in portiek, wietlucht.*
- *Folie op mijn ramen (veel inkijk van de overkant).*
- *Ik wil graag samen wonen met mijn zus in een eengezinswoning (zoals het eerst was). Het appartement vind ik te klein. Sneller hulp als er iets kapot is in huis.*
- *Meer hulp bij schoonmaken, meer hulp als er iets kapot is in huis.*
- *Meer ondersteuning bij het schoonmaken van mijn huis. Last van onderbuur (stank, overlast blowen), vooral in de zomer.*

4.5. Rapportcijfer wonen

Gemiddeld geven de cliënten van DZN een 8,3 aan het wonen. Er zijn geen cijfers lager dan een 7 gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is tevens een 7. Hieronder volgt de volledige antwoordverdeling:

Tabel 4.4. Verdeling rapportcijfers over wonen (n = 11)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	-	-
6	-	-
7	4	36%
8	2	18%
9	3	27%
10	2	18%

Ook hier heeft één cliënt de vraag naar tevredenheid beantwoord (in plaats van een rapportcijfer te geven). Deze cliënt is 'altijd of meestal tevreden' over het wonen bij DZN.

5. DAGBESTEDING EN WERK

5.1. Inleiding

Bij dit onderwerp is eerst gevraagd of de cliënt dagbesteding of werk heeft (of naar school gaat), en als dat zo is, wat voor soort dagbesteding of werk het is. Uit de antwoorden blijkt dat acht cliënten (momenteel) geen dagbesteding of werk heeft. Drie cliënten hebben werk en drie andere gaan naar school. Een cliënt heeft dagbesteding bij de organisatie 'Bij Inge thuis'.

Omdat relatief weinig cliënten de vragen over dagbesteding/werk hebben beantwoord, en de respondenten bovendien geen van allen dagbesteding hebben bij DZN zelf (zodat het ook buiten de invloedssfeer van de organisatie valt) worden de antwoorden op deze vragen beknopt samengevat (geen tabellen en figuren).

5.2. Antwoordverdeling dagbesteding/werk en begeleiding daarbij

Vijf van de zeven respondenten vinden hun dagbesteding, werk of school leuk. Een cliënt vindt het niet altijd leuk en eveneens een cliënt is ontevreden (antwoord 'vaak niet'). Deze cliënt gaat naar school. Ook bij de andere vragen over dagbesteding/werk zien we dat of vijf of zes van de zeven cliënten positief oordelen (71% of 86%). Het gaat dan om aspecten als veiligheid, afwisseling, collega's en nieuwe dingen leren. Alle cliënten vinden hun dagbesteding (of werk, school) belangrijk.

We hebben ook gevraagd naar de begeleiding bij dagbesteding of werk. Vijf van de zeven cliënten (71%) vinden dat ze goed geholpen worden bij hun dagbesteding/werk of school. Bij de vragen of begeleiders goed luisteren en genoeg tijd hebben oordelen zes cliënten (86%) positief. Een cliënt geeft bij alle drie de vragen over begeleiding het negatieve antwoord ('vaak niet'). Dit is dezelfde cliënt die eerder aangaf niet tevreden te zijn over zijn dagbesteding (in dit geval school).

5.3. Verbeterpunten dagbesteding (open vraag)

Twee cliënten hebben antwoord gegeven op de vraag naar mogelijke verbeterpunten. Beide cliënten gaan naar school en noemen de volgende punten:

- *Meer hulp op school.*
- *Meer aandacht voor de studenten. En meer afwisselend werk geven op school.*

5.4. Rapportcijfer dagbesteding

Zeven cliënten hebben een rapportcijfer gegeven aan hun dagbesteding, werk of school. Gemiddeld geven zij een 7,6. Dat is relatief laag (in vergelijking met de rapportcijfers voor begeleiding en wonen). Het relatief lage cijfer wordt verklaard doordat een van de zeven cliënten een 2 heeft gegeven. Deze cliënt gaat naar school, en ook uit zijn/haar andere antwoorden blijkt dat hij/zij daar niet tevreden over is. Zonder dit cijfer zou het gemiddelde rapportcijfer een 8,5 zijn.

Tabel 5.1. Verdeling rapportcijfers dagbesteding/werk/school (n = 7)





Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	1	14%
5	-	-
6	-	-
7	2	29%
8	1	14%
9	1	14%
10	2	29%

6. VRIJE TIJD

6.1. Antwoordverdeling vrije tijd

In dit hoofdstuk gaan we in op het oordeel van cliënten over hun vrijetijdsbesteding. We hebben gevraagd naar de activiteiten die ze kunnen doen, de zeggenschap daarover en de ondersteuning van begeleiders en het netwerk bij het organiseren van de vrije tijd.

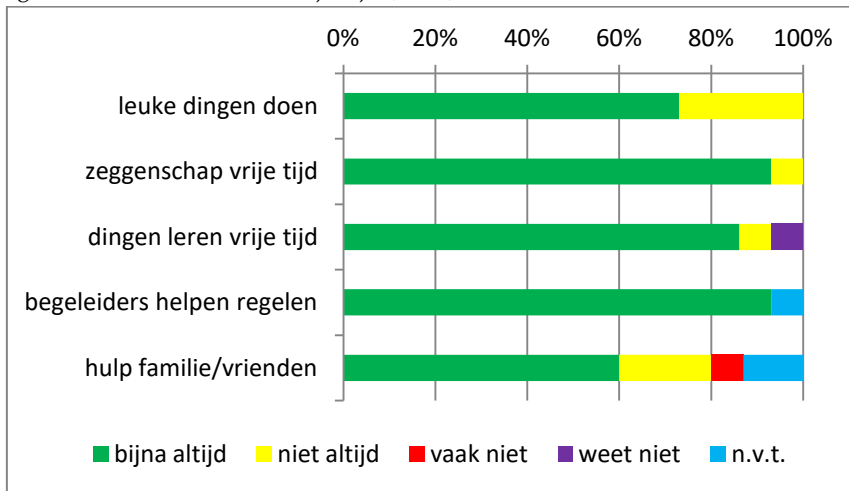
Tabel 6.1. Oordeel cliënten over hun vrije tijd en hulp begeleiders (n = 15)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd (als je niet naar dagbesteding of werk gaat)?	73	27	-	-	-
2. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	93	7	-	-	-
3. Je genoeg nieuwe dingen kunt leren die je leuk vindt om te doen in je vrije tijd (zoals computeren, koken of muziek maken)?	87	7	-	7	-
4. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	93	-	-	-	7
5. Je familie of vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	60	20	7	-	13

- Cliënten zijn meestal positief over de zeggenschap over hun vrije tijd en de hulp van begeleiders om iets te regelen als dat nodig is.
- Er zijn bij de meeste vragen geen negatieve antwoorden gegeven. Uitzondering betreft de vraag naar de betrokkenheid van het netwerk bij het invullen van de vrije tijd. Een cliënt is hierover niet tevreden ('vaak niet'), drie andere (20%) zien ruimte voor verbetering ('niet altijd').
- Ruim een kwart van de cliënten is niet altijd positief over de dingen die hij/zij in de vrije tijd kan doen.

In figuur 6.1 is de antwoordverdeling grafisch weergegeven.

figuur 6.1. Oordeel over vrije tijd (in %)



6.2. Verbeterpunten vrije tijd (open vraag)

Ook bij het thema vrije tijd is aan cliënten gevraagd om aan te geven wat eventueel anders of beter zou kunnen. Vier cliënten hebben een of meer punten genoemd:

- *Cliënt wil graag sporten en minder gamen.*
- *Ik heb vaak te weinig geld om leuke dingen te doen in mijn vrije tijd.*
- *Ik wil minder vrije tijd nu; ik wil werken en naar school .*
- *Meer activiteiten verzinnen, zoals sport.*

6.3. Rapportcijfer vrije tijd

Het oordeel over vrije tijd is redelijk positief: gemiddeld geven de cliënten een 7,9. Er is één onvoldoende gegeven (een 5), maar er is ook vier keer een 9 en een 10 gegeven. Het vaakst gegeven cijfer is een 7. Tabel 6.2. geeft de volledige antwoordverdeling:

Tabel 6.2. Verdeling rapportcijfers over vrije tijd (n = 14)

Cijfer	aantal cliënten	percentage van totaal
< 5	-	-
5	1	7%
6	1	7%
7	5	36%
8	1	7%
9	4	29%
10	2	14%





Een cliënt heeft geen rapportcijfer gegeven, maar de alternatieve vraag naar tevredenheid met de vrijetijdsbesteding beantwoord. Deze cliënt is 'altijd of meestal tevreden'.

7. MEDISCHE ZORG EN THERAPIE

7.1. Antwoordverdeling zorg en therapie

We hebben drie vragen gesteld over medische zorg en therapie. Vraag 1 gaat over de toegankelijkheid van medische zorg, vraag 2 en 3 over de gedragsdeskundige bij DZN. In de vragenlijst is toegelicht dat bij vraag 2 en 3 'n.v.t.' kan worden geantwoord door cliënten die geen ervaring hebben met de gedragsdeskundige bij DZN. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

Tabel 7.1. Oordeel over medische zorg en therapie (n = 15)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t
1. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	87	7	-	-	7
2. De gedragsdeskundige bij DZN goed naar je luistert?	13	-	-	-	87
3. De gedragsdeskundige bij DZN zich aan de afspraken houdt?	13	-	-	-	87

- De cliënten oordelen, op één na, alle positief over de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de zorg.
- De meest cliënten hebben geen ervaring met de gedragsdeskundige van DZN. De twee cliënten die dat wel hebben oordelen positief over het luisteren en aan afspraken houden door de gedragsdeskundige.

Vanwege het kleine aantal respondenten bij vraag 2 en 3 en de beperkte spreiding in de antwoorden is van deze resultaten geen figuur gemaakt.

7.2. Verbeterpunten zorg en therapie (open vraag)

Drie cliënten hebben een verbeterpunt genoemd bij dit onderwerp:

- *De wachtlijsten zijn lang als je aangemeld bent voor behandeling.*
- *Ik wil graag weer onderzocht worden (voor ODD), maar de begeleiding pakt dit niet op. Weer aanmelden bij "de praktijk" voor gesprek met psychiater.*
- *Sneller afspraken maken voor zorg.*

Naast de verbeterpunten is er bij dit onderwerp ook een aantal positieve punten genoemd door vier cliënten. Drie van hen noemen de ondersteuning door de begeleiders. De opmerkingen worden hieronder opgesomd:

- *De begeleiding gaat altijd met mij mee en maakt afspraken.*
- *De begeleiding regelt het gelijk (bellen/afpraak maken) .*
- *De begeleiding ondersteunde mij altijd door mee te gaan naar mijn therapie.*
- *Ik ben blij dat ben doorverwezen naar IRIS-zorg en dat ik nu clean ben, door controle 2x p.w.*

8. ONDERSTEUNINGSPLAN

8.1. Antwoordverdeling ondersteuningsplan

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van cliënten over het ondersteuningsplan. We hebben vragen gesteld over de gemaakte afspraken, de inbreng van de cliënt en het houden aan de afspraken uit het plan door begeleiders en het netwerk van de cliënt. Bij dit onderdeel van de vragenlijst is niet gevraagd naar een rapportcijfer.

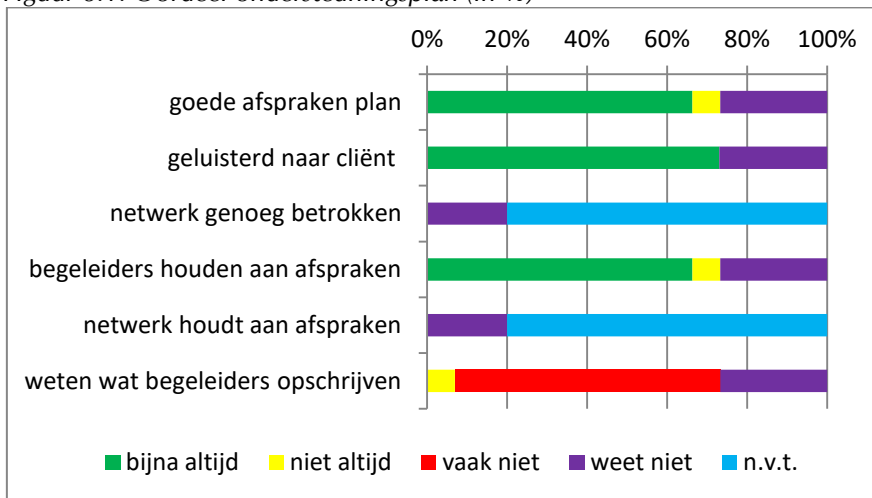
Tabel 8.1. Oordeel cliënten over het ondersteuningsplan (n=15, in %)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	67	7	-	27	-
2. Er goed naar je is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	73	-	-	27	-
3. Je familie of vrienden genoeg zijn betrokken bij het maken van het ondersteuningsplan?	-	-	-	20	80
4. De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	67	7	-	27	-
5. Je familie of vrienden zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	-	-	-	20	80
6. Je genoeg weet over wat de begeleiders over jou opschrijven?	-	7	67	27	-

- We zien dat de cliënten relatief het vaakst positief oordelen over het luisteren naar de cliënt bij het maken van het plan. Na correctie voor 'weet niet' blijkt dat alle cliënten hierover positief oordelen.
- De vragen over betrokkenheid van het eigen netwerk bij het ondersteuningsplan zijn uitsluitend met 'weet niet' of 'n.v.t.' beantwoord.
- Bij vijf van de zes vragen is geen enkel negatief antwoord gegeven. Bij de laatste vraag (weten wat de begeleiders opschrijven) kiest echter tweederde van de cliënten voor het antwoord 'vaak niet'.

In figuur 8.1 zijn deze resultaten grafisch weergegeven.

Figuur 8.1. Oordeel ondersteuningsplan (in %)



8.2. Verbeterpunten ondersteuningsplan (open vraag)

Acht cliënten hebben bij dit onderwerp een opmerking gemaakt of verbeterpunt genoemd. In relatief veel gevallen heeft de opmerking betrekking op het niet bekend zijn met het ondersteuningsplan of de inhoud ervan. Daarnaast is een paar keer ingegaan op het (willen) weten wat de begeleiders opschrijven/rapporteren:

- *Cliënt wil graag lezen wat er over haar geschreven wordt*
- *Dit onderdeel begreep cliënt niet. Weet wel dat hij aan doelen werkt*
- *Ik weet niet wat het plan is*
- *Ik weet niet wat mijn zorgplan is/inhoudt*
- *Ik wil wel mijn rapportage lezen*
- *Terugkoppeling geven aan cliënt hoe het ervoor staat met een doel. Cliënt inlichten als hij ergens op moet wachten bij een instantie*
- *Weten wat mijn ondersteuningsplan is*
- *Zorgplan/rapportage lezen*

9. INSPRAAK EN KLACHTEN

9.1. Inspraak (cliëntenraad)

Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid met de cliëntenraad. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen (vier antwoordopties in plaats van vijf), omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik).

Tabel 9.1. Bekendheid van cliëntenraad (n = 15)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je dat er een cliëntenraad is?	7	87	7	-
2. Weet je wat de cliëntenraad doet?	7	87	7	-
3. Vind je dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	-	7	93	-

Slechts een cliënt weet dat er een cliëntenraad is en wat de activiteiten zijn. De vraag of inspraak goed geregeld is, is bijna altijd met 'weet niet' beantwoord. Een cliënt heeft 'nee' geantwoord.

9.2. Bekendheid en ervaring met klachtenregeling

In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 9.2. Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling (n = 15)

	JA	NEE	?	X (n.v.t.)
1. Weet je bij wie je terecht kunt als je een klacht hebt?	7	87	7	-
2. Hebt je wel eens een klacht ingediend?	-	93	7	-
3. Als dat zo is: vind je dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	-	-	7	93

De meeste cliënten zeggen niet te weten waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Er is ook geen cliënt die zegt wel eens een klacht te hebben ingediend.

9.3. Verbeterpunten inspraak en klachten (open vraag)

Dertien cliënten hebben bij dit thema een of meer opmerkingen gemaakt. In de meeste gevallen hebben de opmerkingen betrekking op de onbekendheid van de cliëntenraad

en/of de klachtenregeling. Voor sommige cliënten is het onderwerp mogelijk te abstract of ingewikkeld, maar er is ook een aantal cliënten dat aangeeft hierover meer te willen weten:






- *Cliënt weet wat een cliëntenraad is en doet, maar ze weet niet of DZN een cliëntenraad heeft. Ze wil weten wat de klachtenregeling inhoudt. Kleine klachten meldt ze bij begeleiding, regeling op de website kent ze niet*
- *Ik wil wel weten wat klachtenregeling inhoudt.*
- *Ik wil weten wat de klachtenregeling is.*
- *In het begin duidelijker maken waar je een klacht kunt indienen (ik heb geen klachten).*
- *Inspraak, klachten?*
- *Klachtenregeling niet bekend.*
- *Klachtenregeling onbekend.*
- *Niet bekend wat inspraak en klachtenregeling inhoudt.*
- *Uitleg van begeleiding wat cliëntenraad en klachtenregeling is .*
- *Wat is cliëntenraad en klachtenregeling?*
- *Weet niet wat inspraak, cliëntenraad, klachtenregeling is*
- *Weet niet wat cliëntenraad inhoudt.*

10. TOT SLOT

10.1. Kwaliteit van leven

Tot slot van het interview zijn vier vragen gesteld over kwaliteit van leven, uitgesplitst naar gezondheid, dagelijkse activiteiten, sociale contacten en zelf kunnen beslissen. De resultaten worden in onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 10.1. oordeel cliënten over kwaliteit van leven (n = 15)

Hoe <u>tevreden</u> ben je over...	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
1. Je gezondheid?	7	60	20	7	7
2. De dingen die je doet in je dagelijks leven?	7	60	33	-	-
3. De contacten die je hebt met vrienden en familie?	13	47	20	20	-
4. Het zelf kunnen beslissen en kiezen in je dagelijks leven?	13	73	13	-	-

De cliënten zijn relatief het meest tevreden over het zelf kunnen beslissen in hun dagelijks leven. Relatief het vaakst zijn ze ontevreden over hun contacten met familie en/of vrienden (een vijfde is hierover een 'beetje ontevreden' en een even grote groep 'niet altijd tevreden').

10.2. Open vraag tot slot

De vragenlijst eindigt met ruimte voor een toelichting op de eerder gegeven antwoorden of voor een opmerking die de cliënt nog graag kwijt wil. In totaal hebben 12 cliënten hier iets opgeschreven of opgemerkt. Een deel hiervan betreft positieve feedback, op begeleiding en/of wonen bij DZN. Daarnaast is door een deel van de cliënten een of meer verbeterpunten of wensen voor de toekomst genoemd (zoals zelfstandig wonen of weer naar school gaan).

Positieve feedback:

- *Aardige mensen waar ik altijd terecht kan. Bieden ondersteuning aan op bijna alle gebieden.*
- *De begeleiding voelt als mijn familie omdat ik verder niemand heb hier.*
- *Ik ben heel blij met mijn huisje bij DZN. Hiervoor had ik een kleine studio.*
- *Ik kan het goed vinden met mijn pb'er.*

Verbeterpunten/ wensen voor toekomst:

- *Als ik iets vraag, duurt het soms lang voordat de begeleiding iets regelt. - Ik moet begeleiding vaak hetzelfde verhaal vertellen; ze moeten beter samen praten.*
- *Cliënt heeft veel overgewicht en wil hier iets mee doen .*
- *Cliënt is heel blij dat hij niet meer op straat zwerft. Hij mist zijn familie wel en wil graag dingen naar ze opsturen, maar heeft geen geld. Hij staat onder bewind. De begeleiding is zijn familie.*
- *Ik wil graag werken of naar school.*
- *Ik wil later zelfstandig wonen en ik wil meer uren werken (waar ik nu werk).*
- *Ik wil op mijzelf wonen, ik heb niet zo veel begeleiding nodig .*
- *Ik wil volgend jaar graag weer naar school of werken.*

11. SAMENVATTING EN CONCLUSIE

11.1. Inleiding


In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij DZN. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de zorg en dienstverlening van DZN en aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering daarvan. In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- positieve punten op basis de antwoordverdeling
- verbeterpunten op basis van negatieve of ‘kan beter’ antwoorden
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

11.2. Positieve aspecten


In de eerste plaats is gekeken naar vragen waarbij alle cliënten het positieve antwoord hebben gegeven (‘bijna altijd’). Tabel 11.1 geeft het overzicht:

Tabel 11.1. vragen die door alle cliënten positief zijn beantwoord (n = 15)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. De begeleiders goed naar je luisteren?	100
2. De begeleiders je begrijpen?	100
3. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	100
4. Je veilig bent in huis?	100
5. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	100
6. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	100
7. Je genoeg te zeggen hebt over waar je je geld aan uitgeeft?	100

Als we ook vragen meerekenen waar ofwel positief, ofwel ‘weet niet’/‘n.v.t.’ is geantwoord (dus geen 100% positief, maar ook geen kan beter of negatieve antwoorden), dan kunnen daar nog de volgende vragen aan toe worden gevoegd:

Tabel 11.2. vragen waarbij geen negatieve antwoorden zijn gegeven (maar wel weet niet/n.v.t.)

Vind je dat:	 bijna altijd
8. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	93*
9. Er goed naar je geluisterd is bij het maken van het ondersteuningsplan?	73*

* na correctie voor weet/n.v.t. is dit 100%

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten vooral positief oordelen over de ‘randvoorwaarden’ bij het dagelijks leven, zoals begeleiders die naar je luisteren en bij wie je terecht kunt als er iets is, veiligheid en een passende mate van zelfstandigheid en zeggenschap over het dagelijks leven. (Volgens het criterium ‘geen negatieve antwoorden’ zouden ook vragen over ondersteuning bij boodschappen doen en contacten met de gedragsdeskundige genoemd kunnen worden als positieve aspecten, maar na correctie voor weet niet/n.v.t. zijn deze vragen slechts door twee cliënten beantwoord).

11.3. Mogelijke verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is per thema een opsomming gegeven van de mogelijke verbeterpunten zoals die uit de open vragen naar voren zijn gekomen. Een andere manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken naar de vragen waarbij relatief vaak ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ is geantwoord. In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectiecriteria gebruikt:

- ten minste 3 cliënten (20% bij n=15) hebben ‘niet altijd’ of ‘vaak niet’ geantwoord (☹ + ☹ ≥ 20%).

Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 11.3. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (in %, n = 15)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	☹ niet altijd	☹ vaak niet
1. Je genoeg weet over wat de begeleiders over je opschrijven?	74%	7%	67%
2. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	27%	27%	-
3. Je familie/vrienden je genoeg helpen bij het invullen van je vrije tijd?	27%	20%	7%
4. Je goed geholpen wordt als er iets stuk is in huis? (n = 12)	25%	8%	17%
5. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	20%	-	20%

Het aantal ‘verbeterpunten’ dat we op deze manier hebben gedefinieerd is beperkt. Het meest opvallend is de vraag over weten wat de begeleiders opschrijven over de cliënt; hier oordeelt de meerderheid van de cliënten met ‘vaak niet’. Bij de vragen over vrije tijd is het de vraag in hoeverre het onderwerp binnen de invloedssfeer van DZN ligt. Dat is in ieder geval *niet* het geval bij de vraag over hulp van familie of vrienden bij het invullen van de vrije tijd. Niet opgenomen in dit overzicht maar wel een aandachtspunt is de kennis die cliënten hebben van de cliëntenraad en de klachtenregeling.

Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten per cliënt verwijzen we naar de persoonlijke dossiers, die buiten deze rapportage om worden teruggekoppeld aan DZN. Daarin worden alle genoemde verbeterpunten inclusief open antwoorden gekoppeld aan de namen van de cliënten.

11.4. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers per onderdeel nog een keer op een rijtje:

Tabel 11.4. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	meest gegeven cijfer
begeleiding (n = 14)	8,6	-	7	8
wonen (n = 11)	8,3	-	7	7
dagbesteding (n = 7)	7,6	1	2	7 en 10
vrije tijd (n = 14)	7,9	1	5	7

Zoals uit de tabel blijkt oordelen de cliënten gemiddeld het meest positief over de begeleiding. Ook het rapportcijfer voor wonen is hoog. Het cijfer voor dagbesteding is relatief laag, maar dit wordt verklaard doordat een cliënt een 2 heeft gegeven (in combinatie met het kleine aantal cliënten dat een rapportcijfer heeft gegeven). Zoals eerder ook aangegeven heeft geen van de cliënten dagbesteding bij DZN, zodat dit onderwerp buiten de invloedssfeer van de organisatie ligt.