

CarePower



Clïenttevredenheidsonderzoek *Carepower* 2012

Datum : 01-01-2013

Auteur :

Versie : 1

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Methode van onderzoek
3. Vraagstelling
4. De onderzoeksresultaten
5. Samenvatting en conclusies

Cliënttevredenheidsonderzoek *CarePower* 2012

Inleiding

Een van de doelstellingen van CarePower is een cliëntgerichte dienstverlening. Om de kwaliteit van de dienstverlening vast te stellen, geeft CarePower twee jaarlijks opdracht om een cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren. De onderzoeksresultaten worden afgezet tegen eerdere onderzoeksresultaten en moeten waar nodig een aanzet geven tot verbeteracties. Uit vervolgonderzoeken in de komende jaren moet blijken of deze acties ook daadwerkelijk tot verbetering van de dienstverlening hebben geleid.

De wet Kwaliteit Zorginstellingen legt de verantwoordelijkheid voor het bieden van een goede kwaliteit van zorg bij de instelling welke de zorg levert. Deze instelling is wettelijk verplicht een kwaliteitssysteem te hanteren en over de toepassing hiervan verantwoording af te leggen. Het uitvoeren van onderzoek onder cliënten vormt hiervan een essentieel onderdeel. Specifiek wordt hierbij aandacht besteed aan de betrokkenheid van cliënten bij dit kwaliteitsbeleid.

Vraagstelling

Vragenlijst :

De vragenlijst bevat 56 vragen verdeeld over de volgende onderwerpen:

- vraag vooraf
- bereikbaarheid van de begeleider
- informatievoorziening
- inspraak en keuzevrijheid
- omgang met de begeleider
- deskundigheid van de begeleider
- veranderingen in klachten en functioneren
- aanbod voor maatschappelijk herstel
- informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders
- algemene mening over de begeleiding door CarePower

Het onderzoek heeft plaatsgevonden onder alle cliënten van CarePower. De enquêtes zijn verspreid per post en middels retourenveloppe retour gekomen.

De respons was ca.42%, en daarmee 1% lager dan bij het onderzoek 2010.

Methode van onderzoek

Het doel van de vragenlijst is het meten van de geleverde kwaliteit aan de cliënten, resp. hoe de geleverde kwaliteit door de cliënt wordt ervaren, als aanzet tot kwaliteitsverbetering

Vraaggerichte en vraaggestuurde zorg zijn begrippen die nauwelijks meer weg te denken zijn uit de zorg- en dienstverlening. De zorgvraag van de cliënt staat centraal, en de cliënt is de belangrijkste bron bij het bepalen van de kwaliteit van de zorgverlening.

Voor *CarePower* is het daarom van belang een antwoord te krijgen op de vraag welke aspecten belangrijk worden gevonden door de cliënt en inzichtelijk te maken wat de sterke en zwakke kanten zijn van de geboden zorg zoals die door cliënten van *CarePower* wordt ervaren, zodat met behulp van verbeterplannen de kwaliteit van de zorg kan worden verbeterd.

Het cliënttevredenheidsonderzoek zal elke twee jaar worden herhaald.

Door de resultaten uit onderzoek met eerdere periodes te vergelijken kunnen de resultaten van zorg(verbeteringen) vanuit cliëntperspectief worden geanalyseerd en teruggekoppeld.

Indien meer dan 4 vragen onbeantwoord zijn gebleven is de enquête niet meegenomen in de resultaten. Dit kan echter wel betekenen dat niet steeds 100% behaald wordt.

Onderzoeksresultaten

TOTAAL AANTAL RESPONDENTEN: 31

Voor het onderzoek zijn de vragenlijsten naar alle 76 cliënten van CarePower verzonden. De 31 ingevulde en retour ontvangen lijsten geven een respons van 40,8 %. De meeste instellingen in de zorgsector halen een respons van 35%, wat betekent dat 40,8% redelijk tot goed genoemd mag worden.

VRAAG VOORAF

1. Had u of kreeg u in de afgelopen 24 maanden ambulante begeleiding?

Nee	2	6%
Ja	29	94%

BEREIKBAARHEID VAN DE BEGELEIDER

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van uw begeleider. De vragen gaan over de afgelopen 24 maanden.

2. Is het een probleem voor u om door de week overdag uw begeleider te spreken te krijgen?

Een groot probleem	0	0%
Een klein probleem	2	6%
Geen probleem	29	94%

3. Is het een probleem voor u om in het weekend overdag uw begeleider te spreken te krijgen?

Een groot probleem	1	3%
Een klein probleem	6	19%
Geen probleem	21	68%

Gedurende de werkweek zijn de begeleiders erg goed bereikbaar 94% van de respondenten geeft aan dat het geen probleem is de begeleider overdag, door de week, te spreken te krijgen. In het weekend ligt dit percentage lager 68% dit omdat de begeleiders over het algemeen dan niet aan het werk zijn. Conclusie: Bereikbaarheid = goed/heel goed.

INFORMATIEVOORZIENING

De volgende vragen gaan over de informatie die u krijgt. De vragen gaan over de afgelopen 24 maanden.

5. Heeft u informatie gekregen over wat u moet doen in een noodsituatie (bijvoorbeeld als het niet goed met u gaat)?

Nee	10	32%
Ja	20	65%

6. Heeft u informatie gekregen over de aanpak van uw begeleiding?

Nee	1	3%
Ja	30	97%

7. Heeft u informatie gekregen over hoe u met uw klachten om kunt gaan?

Nee	3	10%
Ja	27	87%

8. Heeft uw informatie gekregen over het resultaat dat u van de begeleiding kunt verwachten?

Nee	5	16%
Ja	24	77%

9. Heeft uw informatie gekregen over uw rechten wat betreft het inzien van uw cliëntdossier?

Ja	25	81%
Nee	5	16%

10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?

Nee	11	35%
Ja	20	65%

13. Legt uw begeleider u dingen op een begrijpelijke manier uit?

Nooit	0	0%
Soms	0	0%
Meestal	9	29%
Altijd	21	68%

Met een gemiddeld resultaat van 75% die met "Ja" antwoorden op de gestelde vragen kan gezegd worden dat de informatieverstrekking redelijk tot goed is. Opvallend is wel dat 32% zegt geen informatie te hebben ontvangen over noodsituaties. Daarnaast valt op 10% zegt geen informatie te hebben gekregen over het omgaan met klachten, terwijl 35% geen informatie heeft gekregen over de klachtenprocedure. Sinds het vorige onderzoek in 2010 krijgen cliënten bij het intakegesprek de klachtenprocedure uitgereikt en uitgelegd en tekenen in de zorgovereenkomst er ook voor dat dit gebeurd is. Blijkbaar wordt gedurende de begeleidingsperiode onvoldoende gewezen op de klachtenprocedure.

INSPRAAK EN KEUZEVRIJHEID

De volgende vragen gaan over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op uw begeleiding.

14. Kunt u kiezen wie uw begeleider is?

Nee	8	26%
Ja	22	71%

15. Kunt u kiezen of uw familie of vrienden betrokken worden bij de begeleiding?

Nee	1	3%
Ja	27	87%

16. Kunt u kiezen waar uw begeleidingsgesprekken plaatsvinden (bijvoorbeeld bij u thuis of op kantoor)?

Nee	3	10%
Ja	27	87%

17. Heeft u een begeleidingsplan?

Nee	2	6%
Ja	29	94%

18. Kunt u meebeslissen over de inhoud van uw begeleidingsplan?

Nee	0	0%
Ja	27	87%

19. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

Nee	0	0%
Ja	27	87%

20. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

Nee	2	6%
Ja, korter dan een jaar geleden	22	71%
Ja, langer dan een jaar geleden	3	10%

Bij vraag 17 wordt de invuller van het formulier bij het antwoord "nee" door geleid naar vraag 21. Dit kan het geval zijn bij cliënten die zo kort onder begeleiding zijn, dat het plan nog niet (volledig) is opgesteld en besproken. Een aantal cliënten zijn er niet van op de hoogte, dat zij zelf hun begeleider kunnen kiezen.

OMGANG MET UW BEGELEIDER

De volgende vragen gaan over hoe uw begeleider met u omging.

21. Heeft uw begeleider genoeg tijd voor u?

Nooit	0	0%
Soms	4	13%
Meestal	4	13%
Altijd	23	74%

22. Luistert uw begeleider aandachtig naar u?

Nooit	0	0%
Soms	1	3%
Meestal	4	13%
Altijd	26	84%

23. Is uw begeleider beleefd tegen u?

Nooit	0	0%
Soms	0	0%
Meestal	5	16%
Altijd	26	84%

24. Neemt uw begeleider u serieus?

Nooit	0	0%
Soms	1	3%
Meestal	9	29%
Altijd	21	68%

25. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?

Nooit	0	0%
Soms	0	0%
Meestal	4	13%
Altijd	27	87%

Enkele cliënten hebben het gevoel dat zij niet altijd voldoende aandacht en tijd krijgen voor hun begeleidingsgesprekken. Over het algemeen is de gemiddelde score van 79,4% bij "altijd" en 16,8% bij "Meestal" goed te noemen. Tezamen vertegenwoordigen zij 96,2% van de cliëntgroep. Ruim 80% van de respondenten geeft aan dat de begeleider voldoende aandacht heeft; beleefd is; en zich aan de afspraken houdt.

DESKUNDIGHEID VAN UW BEGELEIDER

In de volgende vragen staan de kennis en kunde van uw begeleider centraal. Het gaat over de begeleider met wie u het meeste contact heeft gehad.

26. Begrijpt uw begeleider wat uw klachten zijn?

Nooit	0	0%
Soms	0	0%
Meestal	12	39%
Altijd	19	61%

27. Besteedt uw begeleider aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?

Nooit	4	13%
Soms	5	16%
Meestal	2	6%
Altijd	19	61%

28. Stelt uw begeleider de juiste vragen?

Nooit	0	0%
Soms	2	6%
Meestal	15	48%
Altijd	14	45%

29. Is de begeleiding naar uw mening de juiste aanpak voor uw klachten?

Ja	28	90%
Nee	0	0%

30. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?

Ja	29	94%
Nee	1	3%

Het begeleidingsplan en de uitvoering daarvan zijn de respondenten zeer positief met een score tussen 90 en 94%. De aandacht voor de lichamelijke gezondheid van cliënten scoort daarentegen lager met 29% voor "Nooit" of "Soms".

VERANDERINGEN IN KLACHTEN EN FUNCTIONEREN

De volgende vragen gaan over hoe het nu met u gaat in vergelijking met 24 maanden geleden.

31. Vergeleken met 24 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?

Veel minder goed	0	0%
Iets minder goed	2	6%
Ongeveer hetzelfde	6	19%
Een beetje beter	8	26%
Veel beter	15	48%

32. Vergeleken met 24 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

Veel minder goed	1	3%
Iets minder goed	0	0%
Ongeveer hetzelfde	4	13%
Een beetje beter	15	48%
Veel beter	10	32%

33. Vergeleken met 24 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:

Veel minder goed	1	3%
Iets minder goed	0	0%
Ongeveer hetzelfde	6	19%
Een beetje beter	9	29%
Veel beter	14	45%

Het grootste deel van de cliënten heeft een keuze gemaakt voor "Een beetje beter" en "Veel beter". Gemiddeld heeft 79,4% daarvoor gekozen. Eveneens gemiddeld is er voor 17% niet veel veranderd. Geconcludeerd kan worden dat het grootste deel van de cliënten een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt sinds het vorige onderzoek in 2010. Slechts een klein percentage geeft aan dat er sprake is van een achteruitgang.

AANBOD VOOR MAATSCHAPPELIJK HERSTEL

De volgende vragen gaan over de activiteiten waaraan u kunt deelnemen.

34. Heeft u betaald of vrijwillig werk?

Nee	19	61%
Ja, betaald werk	5	16%
Ja, vrijwillig werk	5	16%
Ja, beide	1	3%

35. Neemt u deel aan dagactiviteiten (bijvoorbeeld op een DAC of zorgboerderij)?

Ja	4	13%
Nee	25	81%

36. Spoort uw begeleider u aan om dagactiviteiten te ondernemen? (Denk hierbij aan (vrijwillig) werk en activiteiten bij een DAC of een zorgboerderij)

Nooit	5	16%
Soms	9	29%
Meestal	6	19%
Altijd	9	29%

37. Spoort uw begeleider u aan om buitenshuis iets in uw vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis)

Nooit	3	10%
Soms	6	19%
Meestal	5	16%
Altijd	15	48%

38. Kunt u bij uw instelling een cursus volgen om aan uw herstel te werken?

Nee	23	74%
Ja	4	13%

In de onderzochte groep heeft 61% geen betaald of vrijwillig werk. 81% onderneemt geen dagactiviteiten. Deze percentages zijn hoog, maar echter ook verklaarbaar ge zien de vaak ernstige problematiek.

Op vragen over aansporing activiteiten te gaan ondernemen geeft 35% aan dat dit voor dagactiviteiten nooit of soms gebeurt en 29% voor overige activiteiten in vrije tijd.

.INFORMATIE-UITWISSELING BEHANDELAARS EN BEGELEIDERS

De volgende vragen gaan over de samenwerking tussen verschillende behandelaars en begeleiders.

39. Krijgt u, behalve hulp van uw begeleider, ook nog hulp van één of meerdere andere hulpverleners (bijvoorbeeld van een psychiater)?

Nee	12	39%
Ja	18	58%

40. Heeft uw begeleider toestemming gevraagd om informatie met deze hulpverleners te delen?

Nee	2	6%
Ja, eenmalig	17	55%
Ja, verschillende keren	4	13%

41. Moest u aan andere hulpverlener(s) alles opnieuw vertellen over uw klachten?

Nooit	4	13%
Soms	11	35%
Meestal	4	13%
Altijd	3	10%

42. Zitten uw begeleiders en andere hulpverlener(s) op één lijn als het gaat over de beste behandeling voor uw klachten?

Nooit	0	0%
Soms	8	26%
Meestal	7	23%
Altijd	7	23%

43. Geven uw begeleider en andere hulpverleners u tegenstrijdige informatie?

Nooit	12	39%
Soms	10	32%
Meestal	2	6%
Altijd	0	0%

De meeste cliënten (58%) hebben meerdere begeleiders/ behandelaars. Dit is in de regel bij verschillende organisaties. Deze zitten meestal tot altijd op één lijn als het om de beste behandeling gaat.

ALGEMENE MENING OVER DE BEGELEIDING DOOR DE INSTELLING

De volgende vragen gaan over de instelling waarvan u begeleiding ontvangt.

44. Welk cijfer geeft u aan CarePower waarvan u begeleiding ontvangt? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	9	29%
8	8	26%
9	3	10%
10	11	35%

45. Zou u CarePower bij andere mensen aanbevelen?

Beslist niet	1	3%
Waarschijnlijk niet	0	0%
Waarschijnlijk wel	6	19%
Beslist wel	24	77%

Alle respondenten geven CarePower minimaal het cijfer 7 gemiddeld scoort CarePower een ruime 8,5 Een prima resultaat.

Algemene Gegevens Respondenten uit de vragen 46 tot en met 57

Geslacht	Aantal	%
Man	17	55
Vrouw	14	45
Niet ingevuld	0	0
Totaal	31	100

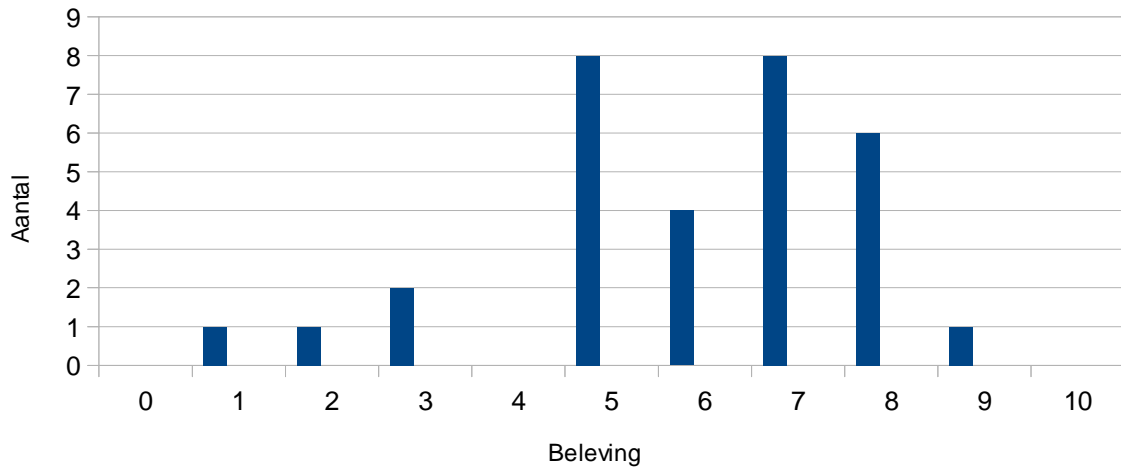
Leeftijd	Aantal	%
18 t/m 24	4	13
25 t/m 34	3	10
35 t/m 44	10	32
45 t/m 54	12	39
54 t/m/ 64	2	6
Totaal	31	100

Gezondheid Algemeen	Aantal	%
uitstekend	0	0
Zeer goed	1	3
Goed	13	42
Matig	11	35
Slecht	5	17
Niet ingevuld	1	3
Totaal	31	100

Gezondheid Psychisch	Aantal	%
uitstekend	1	3
Zeer goed	2	6
Goed	12	39
Matig	11	35
Slecht	5	17
Niet ingevuld	0	0
Totaal	31	100

Kwaliteit van Leven

0 = heel erg / slecht 10 = uitstekend



opleiding	Aantal	%
Geen onderwijs	2	6
Lager onderwijs	12	39
Middelbaar Onderwijs	6	19
Hoger onderwijs	4	13
H.B.O. / W.O.	5	17
Anders	1	3
Niet ingevuld	1	3
Totaal	31	100

Geboorteland	Aantal	%
Nederland	28	91
Indonesië	0	0
Anders	2	6
Niet ingevuld	1	3
Totaal	31	100

Geboorteland Vader	Aantal	%
Nederland	24	77
Indonesië	2	6
Anders	3	11
Niet ingevuld	2	6
Totaal	31	100

Geboorteland Moeder	Aantal	%
Nederland	26	85
Indonesië	1	3
Anders	2	6
Niet ingevuld	2	6
Totaal	31	100

Gesproken Taal	Aantal	%
Nederlands	28	91
Nederlands Dialect	1	3
Anders	1	3
Niet ingevuld	1	3
Totaal	31	100

De twee laatste vragen 56 en 57 geven informatie over de mate waarin cliënten zelfstandig de vragenlijsten begrepen en ingevuld hebben.

Acht cliënten hebben hulp gekregen (26 %) bij het invullen.

Gekregen hulp	Aantal
Vragen voorgelezen	4
Antwoorden opgeschreven	1
Vragen voor mij beantwoord	1
Anders	6
Totaal	12

Uit deze laatste opstelling (vraag 57) dat 4 mensen meer, hulp zouden hebben gekregen, dan blijkt uit de beantwoording van vraag 56.

OVER UZELF

Tenslotte nog enkele vragen over uzelf.

46. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

Uitstekend	0	0%
Zeer goed	1	3%
Goed	13	42%
Matig	11	35%
Slecht	5	16%

47. Hoe zou u over het algemeen uw psychische gezondheid noemen?

Uitstekend	1	3%
Zeer goed	2	6%
Goed	12	39%
Matig	11	35%
Slecht	5	16%

48. Hoe ervaart u de kwaliteit van uw leven op een schaal van 0 tot 10? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

0	0	0%
1	1	3%
2	1	3%
3	2	6%
4	0	0%
5	8	26%
6	4	13%
7	8	26%
8	6	19%
9	1	3%
10	0	0%

49. Bent u een man of een vrouw?

Man	17	55%
Vrouw	14	45%

50. Wat is uw leeftijd?

18 t/m 24	4	13%
25 t/m 34	3	10%
35 t/m 44	10	32%
45 t/m 54	12	39%
55 t/m 64	2	6%
65 t/m 74	0	0%
75 jaar of ouder	0	0%

51. Wat is uw hoogst voltooide opleiding (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)?

Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)	2	6%
Lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)	2	6%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	10	32%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2	6%
MBO en beroepsbegeleidend onderwijs	4	13%
HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS	4	13%
HBO, HTS, HEAO, HBO-V,	5	16%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	0	0%
Anders	1	3%

52. Wat is het geboorteland van uzelf?

Nederland	28	90%
Indonesië/voormalig Nederlands Indië	0	0%
Suriname	0	0%
Marokko	0	0%
Turkije	0	0%
Duitsland	0	0%
Nederlandse Antillen	0	0%
Aruba	0	0%
Anders	2	6%

53. Wat is het geboorteland van uw vader?

Nederland	24	77%
Indonesië/voormalig Nederlands Indië	2	6%
Suriname	0	0%
Marokko	0	0%
Turkije	0	0%
Duitsland	0	0%
Nederlandse Antillen	0	0%
Aruba	0	0%
Anders	3	10%

54. Wat is het geboorteland van uw moeder?

Nederland	26	84%
Indonesië/voormalig Nederlands Indië	1	3%
Suriname	0	0%
Marokko	0	0%
Turkije	0	0%
Duitsland	0	0%
Nederlandse Antillen	0	0%
Aruba	0	0%
Anders	2	6%

55. In welke taal praat u thuis het meeste?

Nederlands	28	90%
Fries	0	0%
Nederlands dialect	1	3%
Indonesisch	0	0%
Sranan (Surinaams)	0	0%
Marokkaans-Arabisch	0	0%
Turks	0	0%
Duits	0	0%
Papiaments (Nederlandse Antillen)	0	0%
Anders	1	3%

56. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?

Nee	23	74%
Ja	8	26%

57. Hoe heeft die persoon u geholpen?

Heeft de vragen voorgelezen	4	13%
Heeft mijn antwoorden opgeschreven	1	3%
Heeft de vragen voor mij beantwoord	1	3%
Heeft de vragen in mijn taal vertaald	0	0%
Anders	6	19%