



Clïenttevredenheidsonderzoek *CarePower* 2013/14

Datum : 01-02-2014
Auteur : Jaap Noorlander, Joris van Nimwegen
Versie : 2

Inhoudsopgave

Inleiding.....	Pagina 3
Vraagstelling.....	Pagina 3
Methode van onderzoek.....	Pagina 3
Respons.....	Pagina 3
De onderzoeksresultaten.....	Pagina 4
Samenvatting.....	Pagina 16
Verantwoording onderzoeksresultaten.....	Pagina 19

Inleiding

Een van de doelstellingen van CarePower is een cliëntgerichte dienstverlening. Om de kwaliteit van de dienstverlening vast te stellen, geeft CarePower 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

De vragenlijst bevat 53 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

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 is vormgegeven volgens de landelijke CQ-index en zal elk 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.

Respons

Totaal aantal respondenten: 33

Voor het onderzoek is iedere cliënt persoonlijk gevraagd om de vragenlijst in te vullen. De vragenlijsten zijn naar alle 83 cliënten van CarePower verzonden per post en middels retourenveloppen zijn er 33 retour gekomen.

Onderzoeksresultaten

VRAAG VOORAF

1. Heeft u in de afgelopen 12 maanden ambulante begeleiding gehad?

Nee	1	3%
Ja	32	97%

BEREIKBAARHEID VAN DE BEGELEIDER

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van uw begeleider.

De vragen gaan over de afgelopen 12 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	4	12%
Geen probleem	29	88%

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

Een groot probleem	5	15%
Een klein probleem	3	9%
Geen probleem	22	66%

INFORMATIEVOORZIENING

De volgende vragen gaan over de informatie die u krijgt. De vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

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

Nee	7	21%
Ja	25	76%

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

Nee	2	6%
Ja	31	94%

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

Nee	3	9%
Ja	30	91%

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

Nee	5	15%
Ja	28	85%

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

Ja	26	79%
Nee	7	21%

10. Heeft u informatie gekregen over de klachtenprocedure?

Nee	13	39%
Ja	20	61%

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

Nooit	0	0%
Soms	0	0%
Meestal	10	30%
Altijd	22	67%

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	7	21%
Ja	24	73%

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

Nee	0	0%
Ja	32	97%

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

Nee	1	3%
Ja	30	91%

17. Heeft u een begeleidingsplan?

Nee	<i>ga verder met vraag 21</i>	5	15%
Ja		28	85%

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

Nee	0	0%
Ja	27	82%

19. Heeft u ingestemd met uw begeleidingsplan?

Nee	0	0%
Ja	26	79%

20. Is uw begeleidingsplan in overleg met u bijgesteld?

Nee	2	6%
Ja, korter dan een jaar geleden	23	70%
Ja, langer dan een jaar geleden	1	3%

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	1	3%
Meestal	11	33%
Altijd	21	64%

22. Luistert uw begeleider aandachtig naar u?

Nooit	0	0%
Soms	0	0%
Meestal	4	12%
Altijd	29	88%

23. Is uw begeleider beleefd tegen u?

Nooit	0	0%
Soms	0	0%
Meestal	5	15%
Altijd	28	85%

24. Neemt uw begeleider u serieus?

Nooit	0	0%
Soms	1	3%
Meestal	7	21%
Altijd	25	76%

25. Houdt uw begeleider zich aan afspraken met u?

Nooit	0	0%
Soms	0	0%
Meestal	4	12%
Altijd	29	88%

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	2	6%
Meestal	17	52%
Altijd	13	39%

27. Besteedt uw begeleider aandacht aan uw lichamelijke gezondheid?

Nooit	2	6%
Soms	7	21%
Meestal	10	30%
Altijd	14	42%

28. Stelt uw begeleider de juiste vragen?

Nooit	0	0%
Soms	2	6%
Meestal	20	61%
Altijd	11	33%

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

Ja	31	94%
Nee	1	3%

30. Wordt het begeleidingsplan naar uw wens uitgevoerd?

Ja	31	94%
Nee	1	3%

VERANDERINGEN IN KLACHTEN EN FUNCTIONEREN

De volgende vragen gaan over hoe het nu met u gaat in vergelijking met 12 maanden geleden.

31. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu functioneert?

Veel minder goed	0	0%
Iets minder goed	3	9%
Ongeveer hetzelfde	10	30%
Een beetje beter	14	42%
Veel beter	6	18%

32. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe vindt u dat u nu met uw klachten omgaat?

Veel minder goed	0	0%
Iets minder goed	2	6%
Ongeveer hetzelfde	9	27%
Een beetje beter	11	33%
Veel beter	11	33%

33. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeelt u nu uw klachten? Het gaat nu:

Veel minder goed	1	3%
Iets minder goed	2	6%
Ongeveer hetzelfde	8	24%
Een beetje beter	13	39%
Veel beter	19	27%

AANBOD VOOR MAATSCHAPPELIJK HERSTEL

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

34. Heeft u betaald of vrijwillig werk?

Nee	15	45%
Ja, betaald werk	7	21%
Ja, vrijwillig werk	10	30%
Ja, beide	1	3%

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

Ja	5	15%
Nee	28	85%

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

Nooit	6	18%
Soms	7	21%
Meestal	13	39%
Altijd	6	18%

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	5	15%
Soms	9	27%
Meestal	12	36%
Altijd	7	21%

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

Nee	21	64%
Ja	9	27%

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	<i>ga verder met vraag 44</i>	16	48%
Ja		16	48%

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

Nee		3	9%
Ja, eenmalig		5	15%
Ja, verschillende keren		9	27%

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

Nooit		1	3%
Soms		7	21%
Meestal		5	15%
Altijd		4	12%

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		3	9%
Meestal		9	27%
Altijd		5	15%

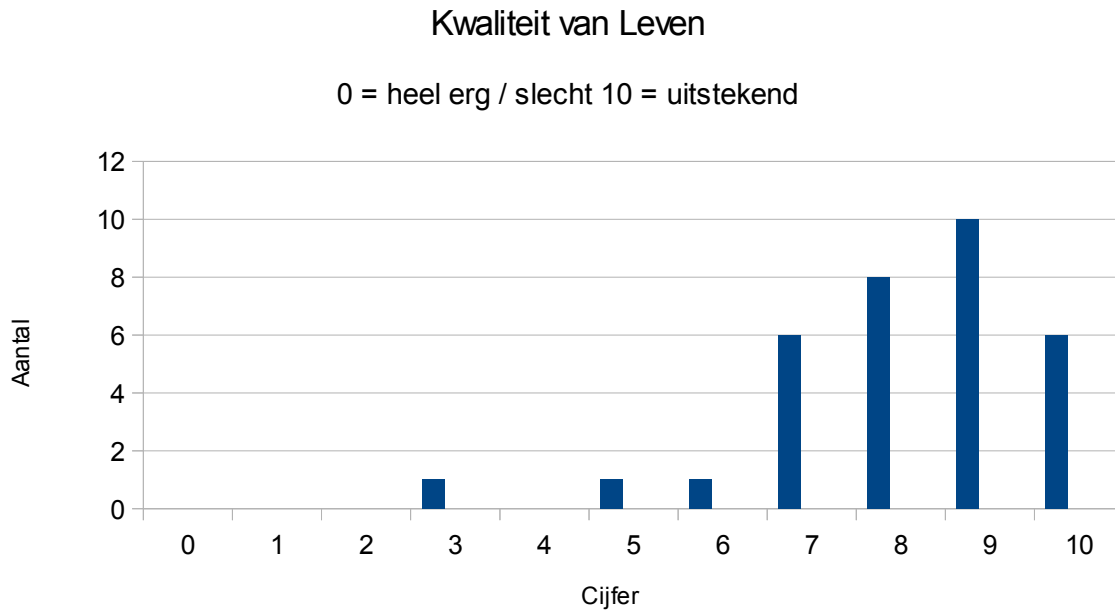
43. Geven uw begeleider en andere hulpverleners u tegenstrijdige informatie?

Nooit		13	39%
Soms		4	12%
Meestal		0	0%
Altijd		0	0%

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?



45. Zou u CarePower bij andere mensen aanbevelen?

Beslist niet	0	0%
Waarschijnlijk niet	1	3%
Waarschijnlijk wel	12	36%
Beslist wel	20	61%

Algemene Gegevens Respondenten uit de vragen 46 tot en met 57

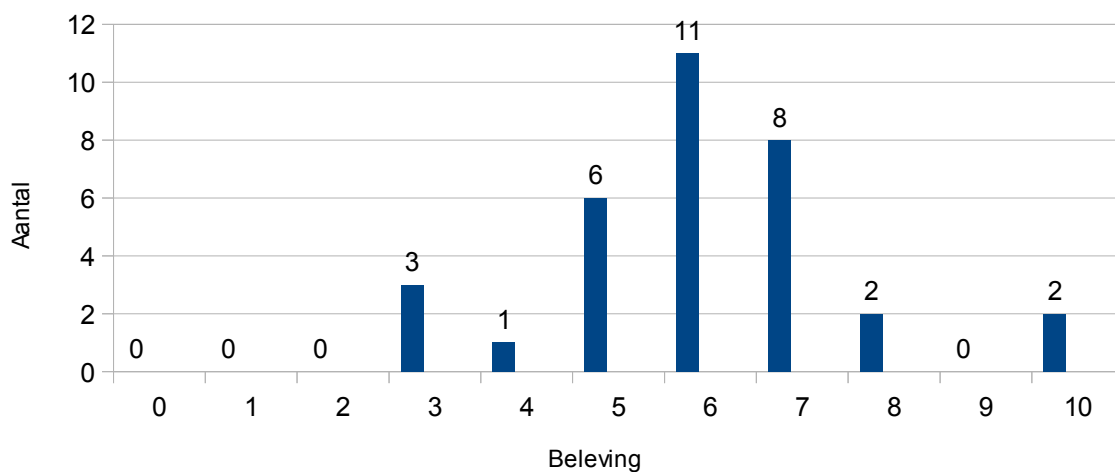
47.

Gezondheid Psychisch	Aantal	%
uitstekend	0	0
Zeer goed	1	3
Goed	9	27
Matig	20	61
Slecht	2	6
Niet ingevuld	1	3
Totaal	33	100

48.

Kwaliteit van Leven

0 = heel erg / slecht 10 = uitstekend



50.

Leeftijd	Aantal	%
18 t/m 24	4	12
25 t/m 34	3	9
35 t/m 44	6	18
45 t/m 54	12	36
54 t/m/ 64	8	24
Totaal	33	100

46.

Gezondheid Algemeen	Aantal	%
uitstekend	0	0
Zeer goed	1	3
Goed	13	39
Matig	16	48
Slecht	2	6
Niet ingevuld	1	3
Totaal	33	100

51.

opleiding	Aantal	%
Geen onderwijs	6	18
Lager onderwijs	6	18
Middelbaar Onderwijs	11	33
Hoger onderwijs	6	18
H.B.O. / W.O.	3	9
Anders	1	3
Totaal	33	100

52.

Geboorteland	Aantal	%
Nederland	30	91
Anders	3	9
Totaal	33	100

53.

Geboorteland Vader	Aantal	%
Nederland	27	82
Indonesië	1	3
Marokko	1	3
Anders	4	12
Totaal	33	100

54.

Geboorteland Moeder	Aantal	%
Nederland	29	88
Anders	4	12
Totaal	33	100

55.

Gesproken Taal	Aantal	%
Nederlands	31	94
Nederlands Dialect	1	3
Anders	1	3
Totaal	33	100

56. 10 cliënten hebben hulp gekregen (30%) bij het invullen.

57.

Gekregen hulp	Aantal
Vragen voorgelezen	8
Antwoorden opgeschreven	8
Anders	2
Totaal	10

Samenvatting

In deze samenvatting worden de onderzoeksresultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2013 afgezet tegen eerdere onderzoeksresultaten cliënttevredenheidsonderzoek van 2012. Daarnaast wordt er een vergelijking getrokken met andere vergelijkbare organisaties.

Respons.

De 33 ingevulde en retour ontvangen lijsten geven een respons van 40%. De meeste instellingen in de zorgsector halen een respons van 35%, wat betekent dat 40% redelijk tot goed genoemd mag worden.

Doelgroep.

Volwassenen met matige tot ernstige beperkingen in het dagelijks functioneren waaraan een psychiatrische stoornis ten grondslag ligt. Aan hen wordt ambulante begeleiding gegeven in regio Zuidoost-Brabant.

Ongeveer 78% van de cliënten is ouder dan 35 jaar. Liefst 60% van de cliënten is ouder dan 44 jaar. De leeftijd van de doelgroep heeft invloed op de gezondheid. De algemene gezondheid van de cliënten van CarePower is het afgelopen jaar minder slecht geworden.

De begeleiding van CarePower is met name voor mensen met chronisch psychiatrische, verslavings- en/of psycho/sociale (gedrags-) problemen. Deze doelgroep kenmerkt zich vaak door een complexe meervoudige problematiek. Uit dit onderzoek blijkt dat 30% van de cliënten een psychisch goede gezondheid ervaart. In 2012 was dit nog 50%. De kwaliteit van het leven voor de cliënten is, vergeleken met het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012, licht toegenomen.

60% van de cliënten heeft middelbaar of hoger onderwijs gevolgd. Bij het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012 was dit nog 50%.

80% – 90% van de cliënten van CarePower is autochtoon.

Ongeveer 30% van de cliënten heeft ondersteuning nodig gehad bij het invullen van de vragenlijst. In 2012 was dit 26%.

Bereikbaarheid van de begeleider.

Door de week overdag zijn de begeleiders goed bereikbaar.

Om de begeleider te spreken te krijgen in het weekend overdag zijn er een paar verschillen vergeleken met het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012:

Bereikbaarheid begeleider	Aantal 2012	Aantal 2013	% 2012	% 2013
Een groot probleem	1	5	3	15
Een klein probleem	6	3	18	9

Informatievoorziening.

De informatievoorziening vanuit CarePower die de cliënten krijgen is goed en is gemiddeld ten opzichte van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012 gestegen.

Inspraak en keuzevrijheid.

De cliënten van CarePower ervaren dat ze de mogelijkheid hebben om invloed uit te oefenen op de begeleiding. Vergeleken met het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012 is het resultaat ongeveer hetzelfde gebleven.

Omgang met de begeleider.

Bijna alle cliënten van CarePower zijn positief over de omgang met de begeleider. Vergeleken met het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012 is het resultaat gestegen.

% 2012	% 2013
96	99

Deskundigheid van de begeleider.

91% van de cliënten zijn positief over de kennis en kunde van de begeleider met wie ze het meest contact hebben. Dit is een even hoog percentage vergeleken met het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012.

Veranderingen in klachten en functioneren.

Hoe gaat het met de cliënten?	% 2012	% 2013
Hetzelfde	17	25
Beter	77	68

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012 over hoe het met de cliënt gaat zijn gemeten met 24 maanden geleden. De huidige resultaten van dit cliënttevredenheidsonderzoek zijn gemeten over 12 maanden geleden. Het verschil over 24 maanden is groter dan over 12 maanden.

Aanbod voor maatschappelijk herstel.

Deelname activiteiten	% 2012	% 2013
Werk	35	54
Dagactiviteiten	13	15

Ruim de helft van de respondenten heeft betaald of vrijwillig werk.

84% van de respondenten geeft aan dat ze aangespoord worden door de begeleider.

Informatie-uitwisseling behandelaars en begeleiders.

De helft van de respondenten krijgt ook hulp van andere hulpverleners.

Allen cliënten van CarePower tekenen een machtiging waarin ze toestemming geven voor het verstrekken van gegevens. 9% van de cliënten is zich hiervan niet bewust. 42% van de cliënten geeft aan dat hierom gevraagd is.

Informatie uitwisseling	% 2012	% 2013
Opnieuw vertellen	48	24
Op één lijn	46	42
Tegenstrijdige informatie	38	12

De communicatie tussen de begeleider van CarePower en een externe behandelaar is beter geworden.

Algemene mening over de begeleiding door CarePower.

Alle respondenten geven CarePower gemiddeld 8,2. Ten opzichte van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2012 (gemiddeld een 8,5) is de score iets lager. Bijna alle respondenten zouden CarePower ook bij andere mensen aanbevelen.

Vergelijkbare organisaties.

Wij zijn van mening dat onze processen zeer adequaat zijn. Als we de onderzoeksresultaten van CarePower vergelijken met andere enigszins vergelijkbare organisatie dan zijn er weinig significante (zichtbare) verschillen.

Verantwoording onderzoeksresultaten

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.

Bij enkele enquêtes zijn de antwoorden onjuist ingevuld en daarom niet meegenomen in het onderzoek. Dit maakt dat er bij die vragen minder dan 33 respondenten meegenomen zijn in de onderzoeksresultaten. Dit geldt voor vraag 3, 5, 13, 14, 15, 16, 18, 26, 29, 30, 36, 38, 39, 41 en 46.

Bij vraag 14 zijn een aantal cliënten er niet van op de hoogte, dat zij zelf hun begeleider kunnen kiezen.

Bij o.a. Vraag 31, 34, 37 en 48 wordt niet de 100% behaald. Dit heeft te maken met afronden.

Bij een aantal vragen wordt gevraagd door te gaan naar een andere vraag.

Bij vraag 17 staat bij het antwoord "nee" door 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. Bij vraag 18, 19 en 20 dient daarom uitgegaan te worden van 28 respondenten.

Bij vraag 39 staat bij het antwoord "nee" ga verder met vraag 44. Bij vraag 40 t/m 43 dient daarom uitgegaan te worden van 17 respondenten.

Bij vraag 51 zijn een aantal opleidingen samengevoegd in een tabel. Zo is het lager basisonderwijs samengevoegd met het lager of voorbereidend beroepsonderwijs, is het middelbaar algemeen voortgezet onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs samengevoegd en het hoger beroepsonderwijs en het wetenschappelijk onderwijs is samengevoegd.

Bij de vragen 52, 53, 54 en 55 worden bij "anders namelijk" andere landen of talen genoemd. Deze landen zijn; Georgië, Polen, Armenië en Finland. En de andere taal is Armeens.

Bij vraag 57 is een respondent op een andere manier geholpen vanwege een taalbarrière. Een andere respondent is vanaf vraag 38 ondersteund.

Voor de vergelijking met andere vergelijkbare organisaties hebben we gekeken naar de volgende resultaten van deze vergelijkbare organisaties:

<http://www.impegno.nl/nl/over-impegno/resultaten/clienttevredenheid-begeleiding>

<http://www.buromaks.nl/kwaliteit.html>