

Verslag Cliënt Tevredenheidsonderzoek 2018



Auteur: D. Lassauw, kwaliteitsmedewerker
Periode meting: november- december 2018

Inleiding

Een integraal onderdeel van het meten van kwaliteit is de cliëntmeting. Het cliënt-ervaringsonderzoek heeft tot doel om een beeld te geven van de ervaringen van de cliënten: waarover is de cliënt tevreden, wat kan beter en wat vindt de cliënt belangrijk als het gaat om de begeleiding, de begeleiders en het zorgplan? Resultaten worden gebruikt om de zorg en dienstverlening (nog) beter te laten aansluiten op de wensen van de cliënten.

Om de drie jaar wordt er in kader van VGN kwaliteitskader 2.0 en HKZ de ervaringen van alle cliënten gemeten door een onafhankelijke partij. Dit is in 2017 uitgevoerd door Ipsos Facto.

NOVIzorg heeft het meetinstrument van Ipsos Facto als positief en nuttig ervaren en dit heeft ertoe geleid dat voor 2018 gekozen is om opnieuw het meetinstrument van Ipsos Facto in te zetten voor de jaarlijkse meting van de ervaring van de Wmo en Jeugd cliënten. Het onderzoek is intern uitgevoerd.

In dit verslag wordt kort stilgestaan bij de resultaten en worden de resultaten van dit onderzoek met afgelopen jaren vergeleken.

Resultaten

Respons

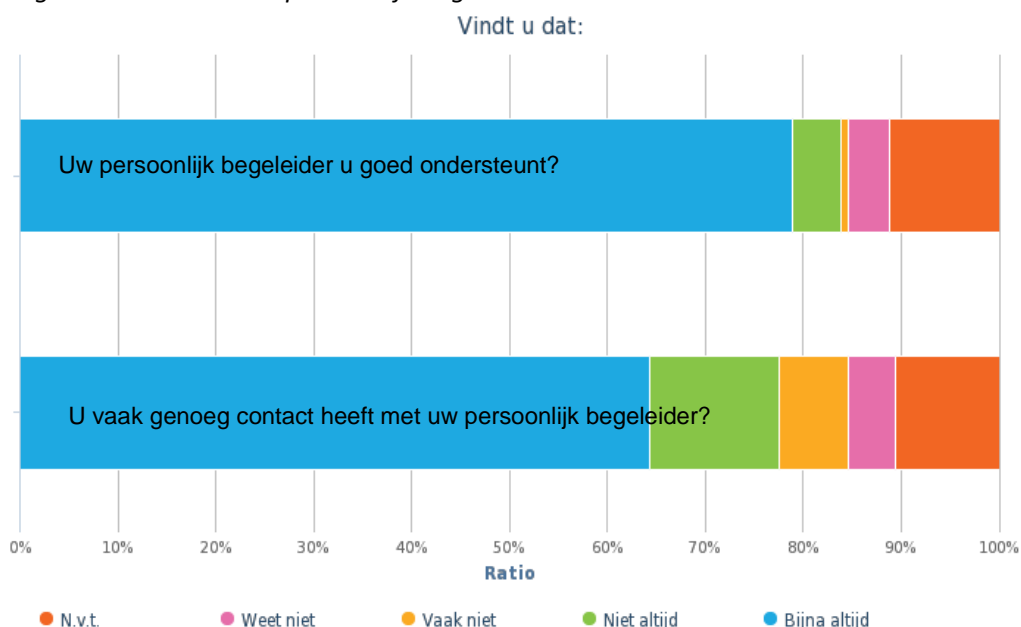
Bij het vaststellen van de respondenten zijn alle Wmo en Jeugd cliënten meegenomen die langer dan 2 maanden in zorg waren. Dit betrof 251 cliënten. Uiteindelijk hebben 143 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. De respons komt hierbij uit op 57%.

De vragenlijst is grotendeels door de cliënt zelf met een interviewer digitaal afgenomen door middel van een iPad. Alleen bij de doelgroep dementie zijn de vertegenwoordigers (partners en mantelzorgers) telefonisch benaderd en bij jeugd cliënten zijn de ouders/vertegenwoordigers telefonisch benaderd.

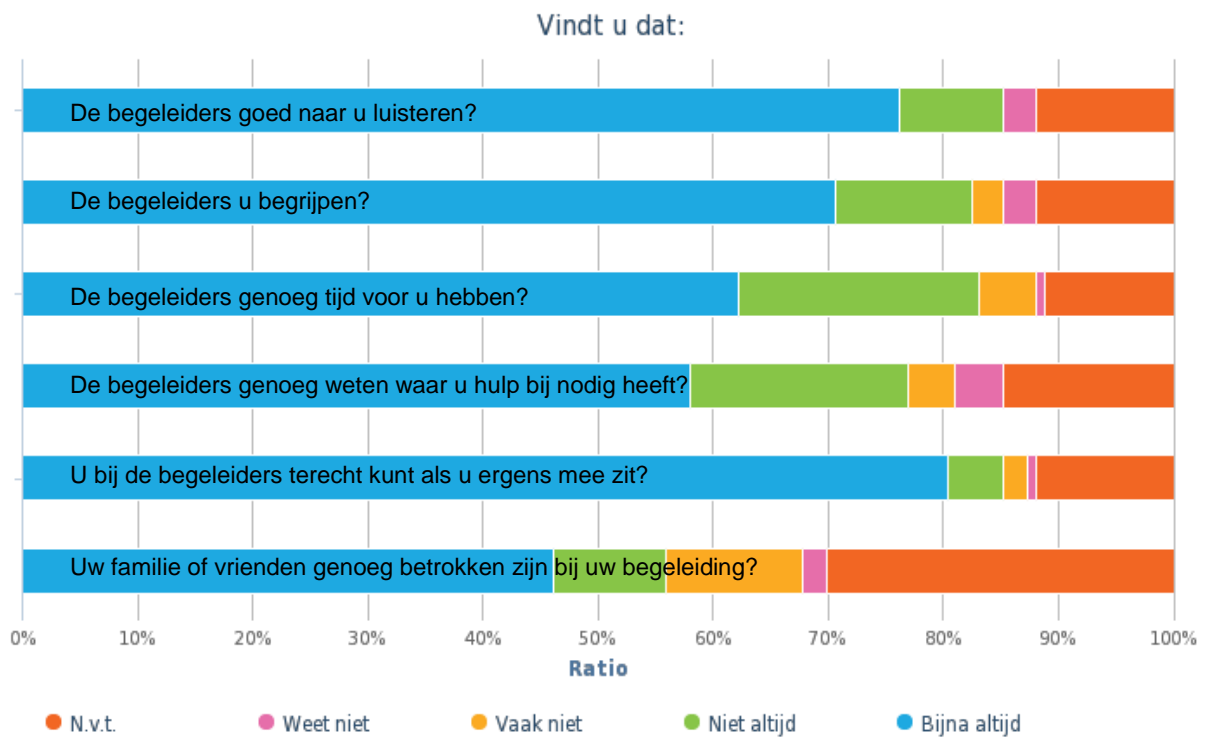
Begeleiders

Cliënten zijn overwegend positief over de begeleiders. Met name de punten het luisteren naar de cliënt, ondersteunen van de cliënt, het terecht kunnen bij de begeleiders als ze ergens mee zitten en ondersteunen eigen keuzes te maken worden goed beoordeeld. De punten waarbij de cliënten nog verbetering in zien zijn contact met de persoonlijke begeleider en het hebben van genoeg tijd. Ook de betrokkenheid van het netwerk van de cliënt blijft achter.

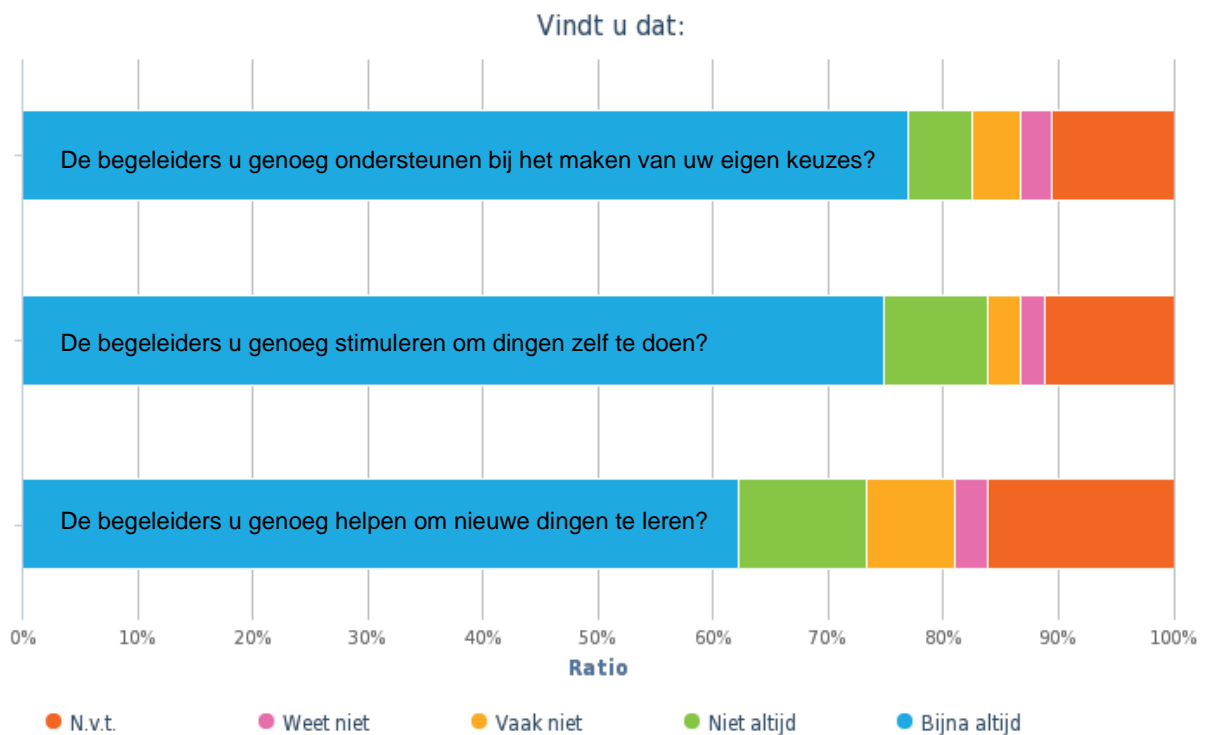
Figuur 1: Oordeel over persoonlijk begeleiders



Figuur 2: Oordeel over begeleiding 1



Figuur 3: Oordeel over begeleiding 2

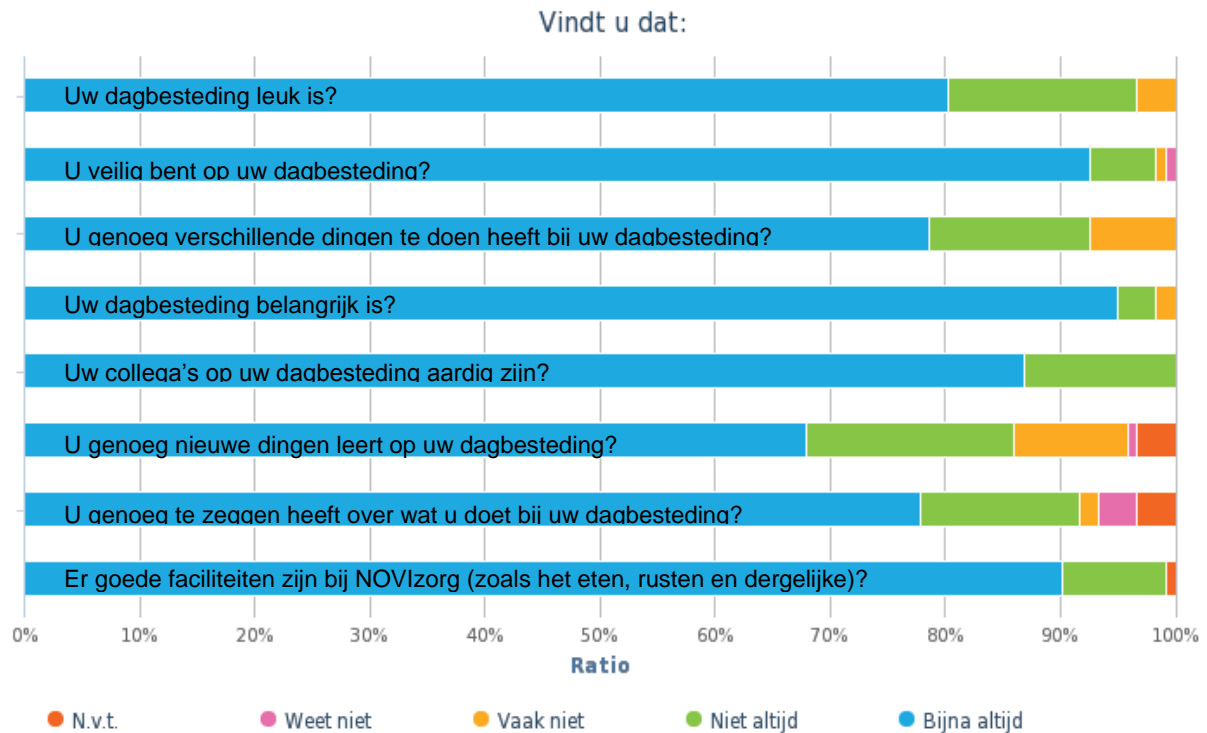


Gemiddeld worden begeleiders beoordeeld met een **8,1**.

Dagbesteding

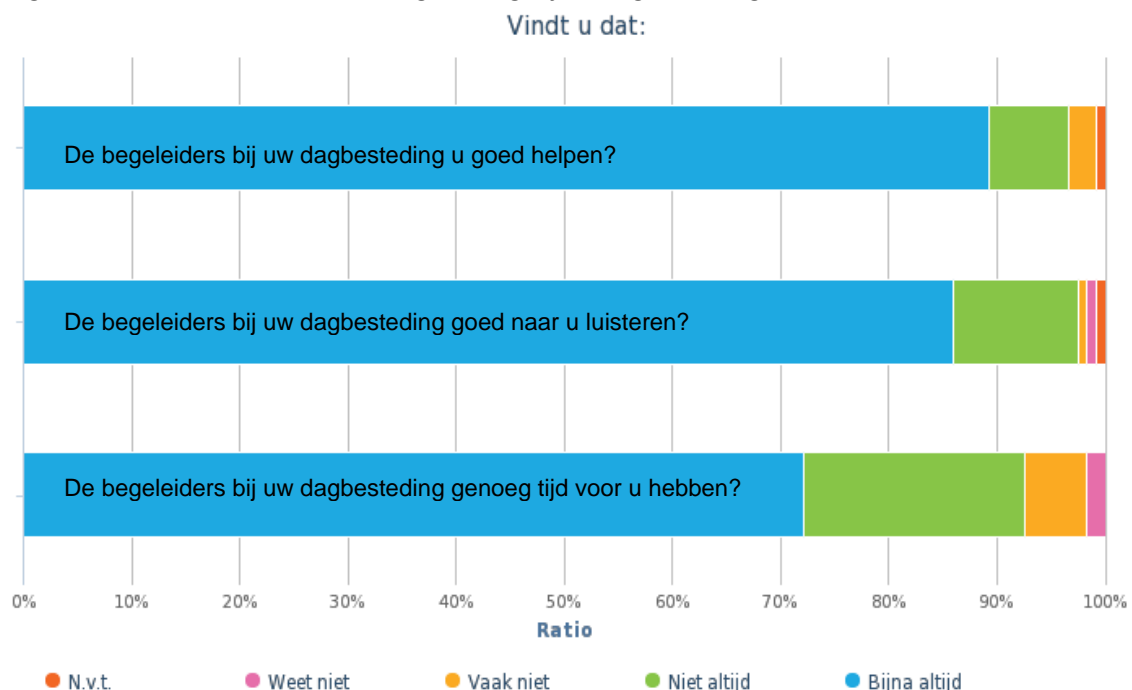
Maar liefst 95% van de cliënten geeft aan dagbesteding belangrijk te vinden. Daarnaast scoren veiligheid, aardige collega cliënten en goede faciliteiten erg hoog. De activiteiten, met name afwisseling en zeggenschap scoren minder in verhouding, maar nog steeds ruim voldoende (78%). Wel geeft 28% van de cliënten aan dat ze meer nieuwe dingen willen leren op de dagbesteding.

Figuur 4: Oordeel over dagbesteding:



Daarnaast zijn er drie vragen gesteld over de begeleiding bij de dagbesteding:

Figuur 5: Oordeel cliënten over begeleiding bij de dagbesteding



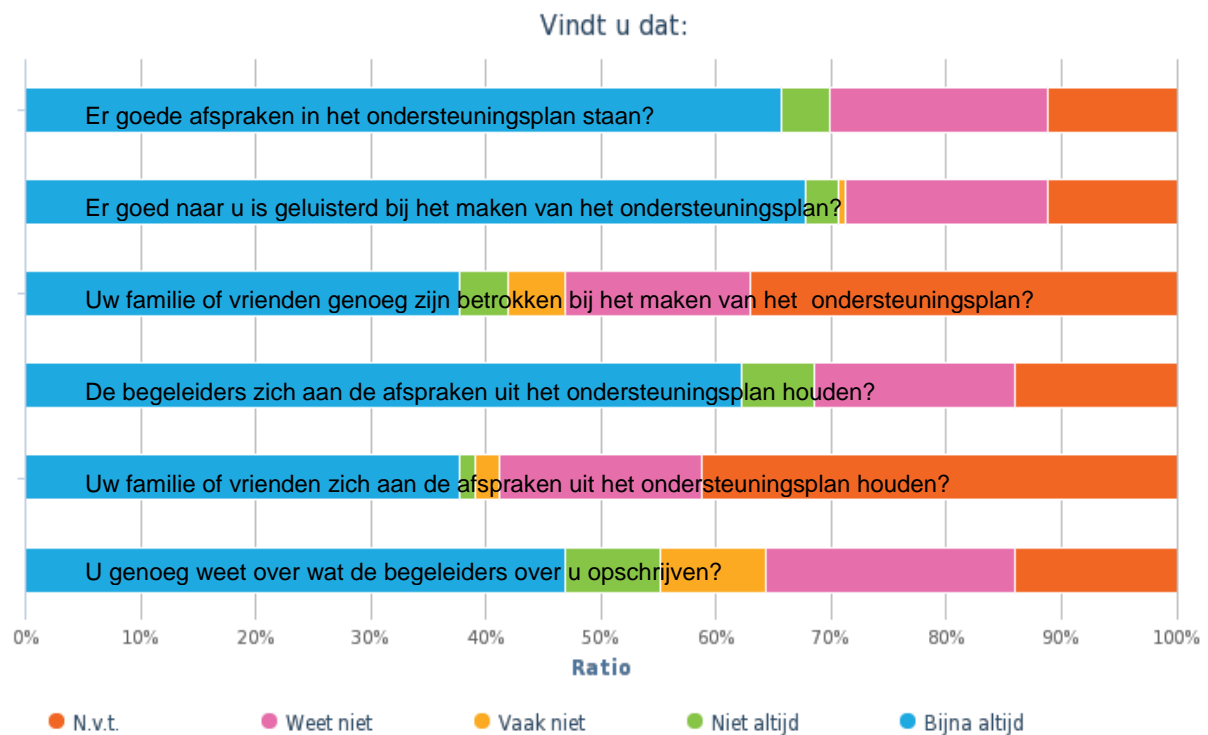
Clënten worden goed geholpen door de begeleiders tijdens de activiteiten, al geeft 26% van de cliënten aan dat begeleiders niet altijd genoeg tijd voor ze hebben.

Gemiddeld wordt dagbesteding beoordeeld met een **8,0**.

Ondersteuningsplan

In eerdere cliëntervaringsonderzoeken bleek dat cliënten niet altijd op de hoogte zijn van het bestaan van een zorg/ ondersteuningsplan. Ook in dit onderzoek komt dit beeld naar voren, ondanks dat er in dit onderzoek extra aandacht is besteedt aan uitleg van het begrip ondersteuningsplan. Hierdoor is er relatief veel “weet niet” of “n.v.t.” ingevuld. Gecorrigeerd zien we dat de grote meerderheid positief oordeelt over diverse aspecten van het ondersteuningsplan. Wel zien we terug dat een kleine groep cliënten (18%) niet genoeg meer weten wat de begeleiders over hen hebben geschreven.

Figuur 6: Oordeel ondersteuningsplan

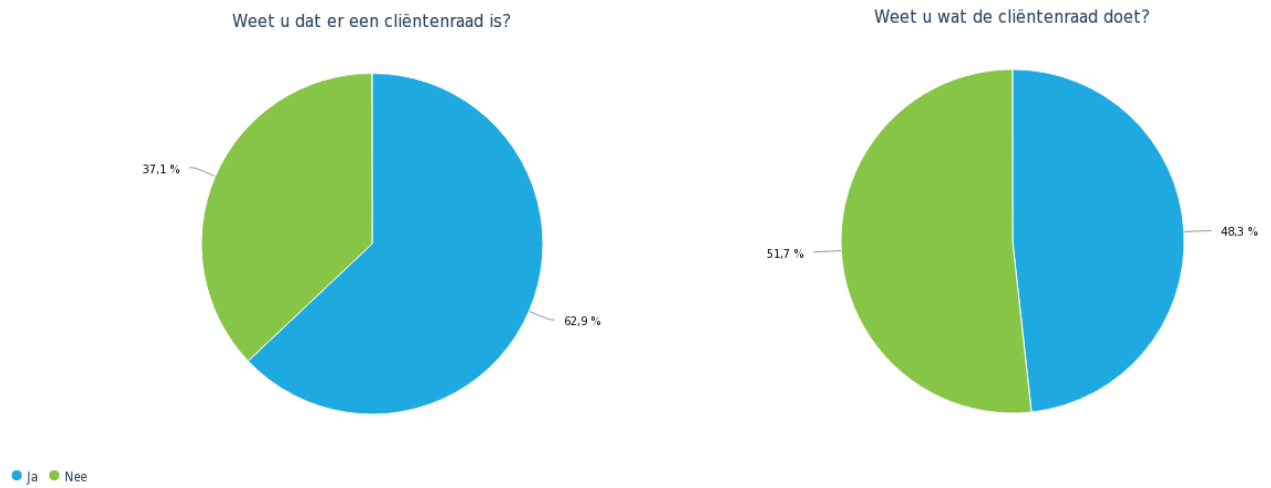


Clëntenraad en klachtenregeling

Ruim 63% van de cliënten weet dat er een cliëntenraad is. Iets meer dan de helft van de cliënten weet wat de cliëntenraad doet. Bij de vraag of inspraak goed geregeld is, antwoordt driekwart dat dit het geval is.

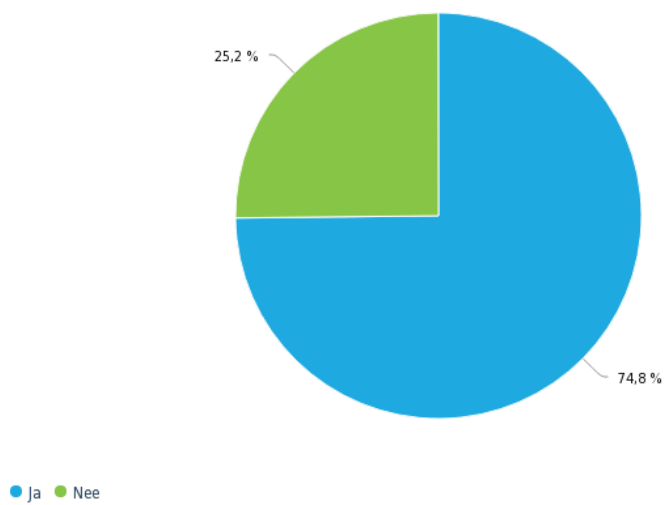
Bijna driekwart van de cliënten weet waar ze terecht kunnen als ze een klacht hebben. Een kleine groep cliënten heeft daadwerkelijk een klacht ingediend en van die groep is 83% van mening dat vervolgens genoeg gedaan is om de klacht op te lossen.

Figuur 7: Bekendheid van cliëntenraad



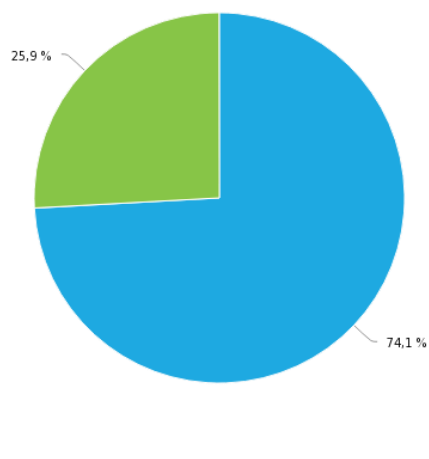
Figuur 8: Inspraak voor cliënten

Vindt u dat de inspraak (=je mag zeggen wat je van iets vindt) voor cliënten goed geregeld is?

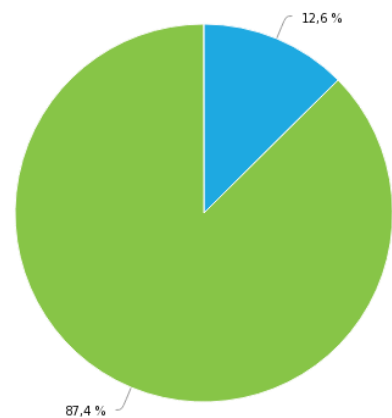


Figuur 9: Bekendheid van en ervaring met klachtenregeling

Weet u bij wie u terecht kunt als u een klacht heeft?

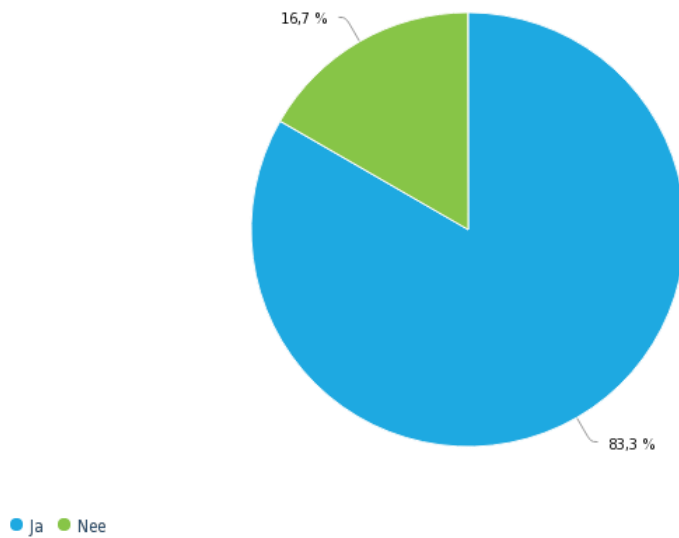


Heeft u wel eens een klacht ingediend?



Figuur 10: Tevredenheid oplossing klacht

Als dat zo is: Vindt u dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?



Behandeling en therapie

NOV/zorg biedt aan cliënten de mogelijkheid om via Dignita medische zorg (ouderengeneeskunde) en paramedische zorg (fysiotherapie, ergotherapie en logopedie) te ontvangen. Deze zorg is meegenomen in het onderzoek om te bekijken hoe tevreden cliënten zijn met de zorg van Dignita.

Figuur 11: Tevredenheid zorg door Dignita

Vindt u dat:	Bijna altijd	Niet altijd	Vaak niet
U een goede specialist ouderengeneeskundige heeft?	77%	0	23%
U een goede fysiotherapeut heeft?	92%	4%	4%
U een goede logopedist heeft?	92%	0	8%
U een goede ergotherapeut heeft?	92%	8%	0
U goed geholpen wordt als u medische zorg of therapie nodig heeft?	96%	0	4%
De therapeuten goed naar u luisteren?	93%	3%	3%
De therapeuten zich aan de afspraken houden?	86%	10%	3%

Over het algemeen zijn cliënten erg tevreden over verleende zorg door Dignita. Alleen de score van specialist ouderengeneeskundige blijft achter in verhouding met de scores van de overige therapeuten.

Gemiddeld wordt Dignita beoordeeld met een **7,9**.

Rapportcijfer NOVIZORG

In het laatste deel van het onderzoek is gevraagd om de algemene tevredenheid over NOVIZORG uit te drukken in een rapportcijfer. Gemiddeld wordt NOVIZORG beoordeeld met een **8,2**.

Figuur 12: Verdeling rapportcijfers NOVIZORG

Rapportcijfer	Antwoorden in aantallen	In %
10	23	16,1%
9	28	19,6%
8	56	39,2%
7	29	20,3%
6	5	3,5%
5	2	1,4%
4	0	0,0%
3	0	0,0%
2	0	0,0%
1	0	0,0%

Open vragen

Op het einde kon de cliënt zelf nog in een open vraag opmerkingen kwijt over het betreffende onderdeel. Zo kon de cliënt aangeven waar hij tevreden over was, of wat anders of beter kan. In de meeste gevallen werd er positief feedback gegeven, waarbij cliënten aangaven dat ze tevreden waren met de zorg en de begeleiding. Ook zijn er een aantal verbeterpunten benoemd.

De verbeterpunten zijn:

- Begeleiding
 - Meer tijd en aandacht voor de cliënt

- Activiteiten
 - Vernieuwing in aanbod van de activiteiten.
 - Niet te lang pauze tussen activiteiten.
 - Structuur in de verdeling van de activiteiten.
 - Het behouden van de houtactiviteit
 - Groepen mogen wat kleiner. Soms het is het te druk en rommelig.

- Overig
 - Meer uitstapjes
 - Informatievoorziening kan beter, bijvoorbeeld bij veranderingen.
 - Ruimte rustiger maken.
 - Vervoer kan beter, met name kijken naar verkorten van ritten.
 - Vergroten bekendheid cliëntenraad en klachtenregeling.

Conclusie en aanbevelingen

Positieve punten

- Cliënten zijn erg tevreden over de begeleiding en de activiteiten.
- Cliënten voelen zich goed ondersteunt en begrepen door hun begeleider.
- Cliënten kunnen bij hun begeleiders terecht wanneer ze ergens mee zitten.
- Cliënten hechten veel waarde aan de dagbesteding en voelen zich veilig tijdens de dagbesteding.
- De faciliteiten bij NOVIzorg worden hoog beoordeeld.
- Cliënten kunnen goed omgaan met hun mede cliënten.
- Cliënten hebben met name veel lof over de sportactiviteiten
- Medische en paramedische zorg worden zeer goed beoordeeld.
- Er wordt goed geluisterd naar cliënten tijdens het maken van het zorg/ondersteuningsplan

Verbeterpunten

- Meer tijd en aandacht voor de cliënt door de begeleiders
- Vernieuwing in aanbod van de activiteiten.
- Niet te lang pauze tussen activiteiten.
- Structuur in de verdeling van de activiteiten.
- Behouden van de houtactiviteit
- Groepen mogen wat kleiner. Soms het is het te druk en rommelig.
- Meer uitstapjes
- Informatievoorziening kan beter, bijvoorbeeld bij veranderingen.
- Ruimte rustiger maken .
- Vervoer kan beter, met name kijken naar verkorten van ritten.
- Vergroten bekendheid cliëntenraad en klachtenregeling.

Aanbevelingen

- Onderzoek naar de mogelijkheden om begeleiders te ontlasten op bepaalde gebieden zodat zij meer tijd over houden voor de cliënt.
- Ontwikkel nieuwe activiteiten die voor uitdaging en afwisseling zorgen. Betrek de cliënt (en cliëntenraad) hierbij.
- Verbeter informatievoorziening (zoals bij veranderingen in opzet activiteiten) naar de cliënten toe. Met name bekendheid cliëntenraad en klachtenregeling vergroten.

Extra aanbeveling vanuit de cliëntenraad

- Bij de ontwikkeling van nieuwe activiteiten houtbewerking meenemen zodat deze blijft bestaan. Houtbewerking met halffabricaten die dan op elke locatie toegepast kunnen worden.

Vergelijking met voorgaande jaren.

In 2017 is er gekozen voor een andere meetmethode dan voorgaande jaren . Omdat dezelfde methode is gebruikt voor 2018, zijn de resultaten goed vergelijkbaar.

Onderwerp	Score 2017 "bijna altijd"	Score 2018 "bijna altijd"	+ -
Uw persoonlijk begeleider u goed ondersteunt	75%	79%	+4%
U vaak genoeg contact heeft met uw persoonlijk begeleider?	65%	64%	-1%
De begeleiders goed naar u luisteren?	87%	76%	-11%
De begeleiders u begrijpen?	81%	71%	-10%
De begeleiders genoeg tijd voor u hebben?	77%	62%	-15%
U bij de begeleiders terecht kunt als u ergens mee zit?	88%	80%	-8%
Uw dagbesteding leuk is?	78%	80%	+2%
U veilig bent op uw dagbesteding?	96%	93%	-3%
U genoeg verschillende dingen te doen heeft bij uw dagbesteding?	78%	79%	+1%
Uw dagbesteding belangrijk is?	91%	95%	+4%
U genoeg te zeggen heeft over wat u doet bij uw dagbesteding?	78%	78%	-
Er goede faciliteiten zijn bij NOVIzorg	83%	90%	+7%
Er goede afspraken in het ondersteuningsplan staan?	59%	66%	+7%
Er goed naar u is geluisterd bij het maken van het ondersteuningsplan?	64%	68%	+4%
De begeleiders zich aan de afspraken uit het ondersteuningsplan houden?	58%	62%	+4%
Weet u dat er een cliëntenraad is?	67%	63%	-4%
Weet u wat de cliëntenraad doet?	47%	48%	+1%
Vindt u dat de inspraak voor cliënten goed geregeld is?	36%	75%	+39%
Weet u bij wie u terecht kunt als u een klacht heeft?	74%	74%	-

Op tevredenheid van de begeleiders na liggen de scores hoger dan voorgaande jaren. Grootste absolute stijger is de inspraak van de cliënten. De score is met liefst 39% gestegen.

Onderwerp	Score 2015	Score 2016	Score 2017	Score 2018
Cliënttevredenheid NOVIzorg (=cijfer)	8.2	8.3	8.1	8.2

De cliënttevredenheid blijft over vier jaar genomen nog altijd zeer hoog.