

Clïentervaringsonderzoek Omega 2019

rapport begeleiding (oordeel alle cliënten)

Den Haag, november 2019

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
1.1. Aanleiding	3
2. BEGELEIDING	4
2.1. Antwoordverdeling begeleiding	4
2.2. Uitsplitsing naar doelgroep	6
2.3. Rapportcijfer begeleiding	7

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Omega 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 Omega 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 Omega. Om een onafhankelijk beeld te krijgen van de cliëntervaringen is door Ipsos Facto beleidsonderzoek een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Ipsos Facto heeft ook het cliëntervaringsonderzoek in 2017 uitgevoerd voor Omega.

Het cliëntervaringsonderzoek 2019 is uitgevoerd onder de volgende groepen:

1. ambulante cliënten
2. cliënten wonen
3. cliënten dagbesteding
4. cliënten gezinshuizen.

In totaal zijn 575 enquêtes ingevuld. Daarnaast is door 24 respondenten aangegeven dat ze de enquête niet wilden of konden invullen:

doelgroep	enquête ingevuld	enquête niet ingevuld met opgave reden
ambulant	264	10
wonen	226	10
dagbesteding	64	0
gezinshuizen	21	4
totaal	575	24





Deze rapportage heeft betrekking op het oordeel over de begeleiding van alle cliënten die de enquête hebben ingevuld.

2. BEGELEIDING

2.1. Antwoordverdeling begeleiding

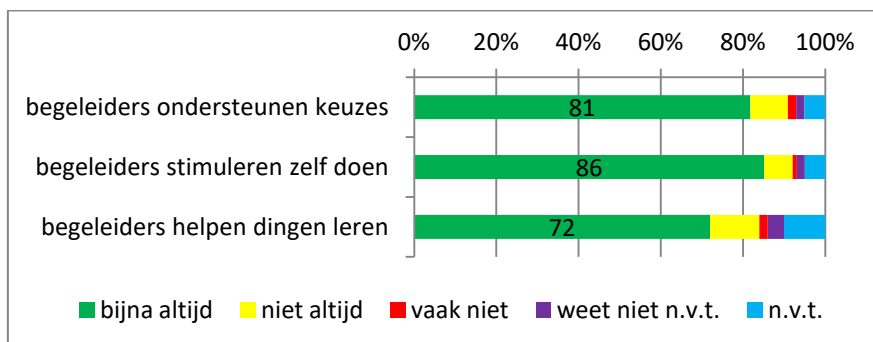
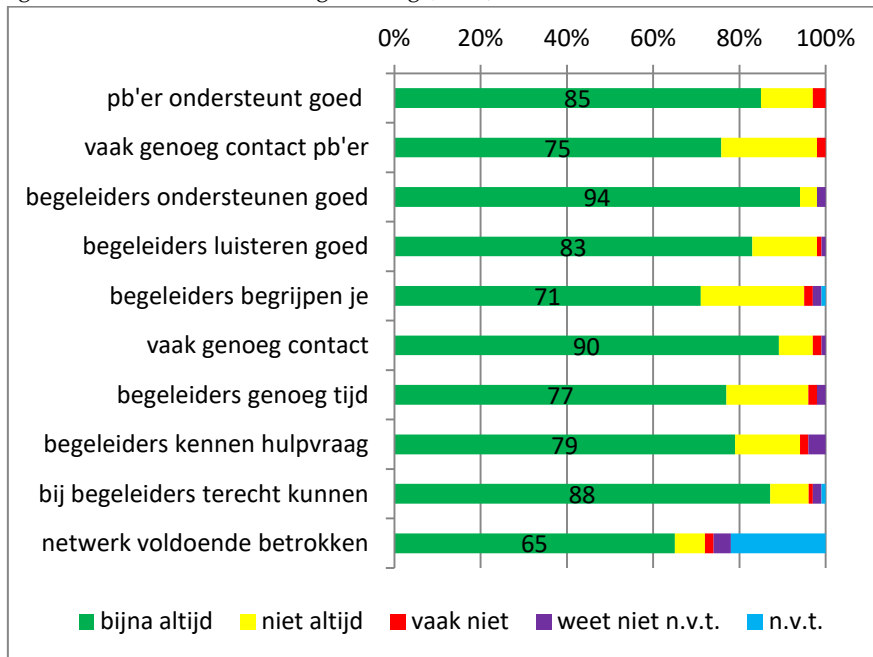
In tabel 2.1. is de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over de begeleiding. De vragen over de persoonlijk begeleider zijn alleen aan de cliënten wonen gesteld. Vraag 3 en 6 zijn niet aan cliënten wonen gesteld. Het aantal respondenten per vraag is in de tabel weergegeven (n=575 als de vraag aan alle respondenten is gesteld). De antwoordverdeling is in percentages.

Tabel 2.1. Oordeel alle cliënten Omega over de begeleiding (in %)

Vind je dat:	 bijna altijd	 niet altijd	 vaak niet	 weet niet	X n.v.t.
1. Je persoonlijk begeleider jou goed ondersteunt? (cliënten wonen; n=226)	85	12	3	-	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider? (cliënten wonen; n=226)	75	22	2	-	-
3. De begeleiders jou goed ondersteunen? (n=349)	94	4	-	2	-
4. De begeleiders goed naar je luisteren? (n=575)	83	15	1	1	-
5. De begeleiders je begrijpen? (n=575)	71	24	2	2	1
6. Je vaak genoeg contact hebt met de begeleiders? (n=349)	90	8	2	1	-
7. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben? (n=575)	77	19	2	2	-
8. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt? (n=575)	79	15	2	4	-
9. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit? (n=575)	88	9	1	2	1
10. Je familie of vrienden genoeg betrokken worden bij je begeleiding? (als je dat wilt) (n=575)	65	7	2	4	22
11. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van je eigen keuzes? (n=575)	81	9	2	2	5
12. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen? (n=575)	86	7	1	2	5
13. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren? (n=575)	72	12	2	4	10

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

figuur 2.1. Oordeel over begeleiding (in %)







2.2. Uitsplitsing naar doelgroep

In tabel 2.2. worden de antwoorden van vier doelgroepen met elkaar vergeleken. De antwoordverdeling is eerst gecorrigeerd voor antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. De antwoordverdeling (in percentages) is opnieuw berekend na het verwijderen van deze antwoorden. De reden daarvoor is dat deze beide antwoorden iets zeggen over de ‘kennis’ van de respondenten, of het begrip van de vraag, maar niet over het ‘oordeel’ dat zij hebben. Vergelijking vindt plaats op basis van de drie antwoorden: ‘bijna altijd’ (positief), ‘niet altijd’ (kan beter) en ‘vaak niet’ (negatief). In de tabel is alleen het positieve antwoord weergegeven.

De vragen over de pb’er zijn niet weergegeven, omdat die alleen aan cliënten wonen zijn gesteld. Verschillen in antwoordverdeling van ten minste 10 procentpunt zijn gearceerd.

Tabel 2.2. Oordeel begeleiding naar doelgroep (positieve antwoorden, in %)

Vind je dat:	 amb.	 wonen	 dagb.	 gzh.
1. De begeleiders jou goed ondersteunen?	96	-	92	100
2. De begeleiders goed naar je luisteren?	95	70	90	86
3. De begeleiders je begrijpen?	88	58	73	63
4. Je vaak genoeg contact hebt met de begeleiders?	90	-	91	95
5. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	89	68	77	76
6. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	91	72	80	94
7. Je bij de begeleiders terecht kunt als je ergens mee zit?	93	86	92	90
8. Je familie of vrienden genoeg betrokken worden bij je begeleiding?	92	84	85	100
9. De begeleiders je genoeg ondersteunen bij het maken van eigen keuzes?	96	80	82	79
10. De begeleiders je genoeg stimuleren om dingen zelf te doen?	95	89	90	95
11. De begeleiders je genoeg helpen om nieuwe dingen te leren?	90	77	82	95

2.3. Rapportcijfer begeleiding

Tabel 2.3 gemiddeld rapportcijfer begeleiding naar doelgroep (n = 513)






financiering	aantal cliënten	gemiddeld cijfer
ambulant	239	8,4
wonen	213	7,9
dagbesteding	51	8,0
gezinshuizen	10	8,8
Total	513	8,2

Tabel 2.4. Verdeling rapportcijfers begeleiding (alle cliënten, n = 513)

	<5	5	6	7	8	9	10
ambulant (n = 239)	-	< 1%	2%	10%	46%	27%	15%
wonen (n = 213)	1%	< 1%	6%	28%	37%	18%	10%
dagbesteding (n = 51)	-	2%	-	22%	51%	22%	4%
gezinshuizen (n = 10)	-	-	-	-	50%	20%	30%

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. Deze vraag is beantwoord door 62 respondenten.

Tabel 2.5. Antwoordverdeling bij alternatieve vraag tevredenheid begeleiding (n = 62)

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
ambulant (n = 25)	100%	-	-	-	-
wonen (n = 13)	69%	15%	15%	-	-
dagbesteding (n = 13)	85%	15%	-	-	-
gezinshuizen (n = 11)	100%	-	-	-	-