

Clïentervaringsonderzoek Omega

Update 2017

Den Haag, 7 december 2017

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1.	Aanleiding	3
1.2.	Respons	3
2.	RESULTATEN	4
2.1.	Antwoordverdeling gesloten vragen	4
2.1.1.	Vergelijking met referentiegroep	5
2.2.	Verbeterpunten begeleiding (open vraag)	6
2.3.	Positieve punten begeleiding (open vraag)	7
2.4.	Algemeen oordeel begeleiding	8

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Ipsos Facto heeft in 2013 en 2016 het cliëntervaringsonderzoek bij de Omega Groep uitgevoerd. Omega Groep heeft Ipsos Facto gevraagd om eind 2017 een beknopte update van het onderzoek uit te voeren, gericht op het onderwerp begeleiding.

Omega heeft drie vragen geselecteerd over de begeleiding: luisteren naar de cliënt, de cliënt begrijpen en voldoende tijd hebben. Daarnaast zijn twee open vragen gesteld (verbeterpunten en positieve punten) en is een algemeen oordeel over de begeleiding gevraagd (hoe tevreden ben je over de begeleiding?).

De korte vragenlijst is schriftelijk verspreid onder 124 cliënten van Omega, met de vraag deze uiterlijk 3 december 2017 terug te sturen naar Ipsos Facto.

1.2. Respons

De enquête is door 31 cliënten ingevuld en teruggestuurd. Daarnaast heeft één cliënt de enquête leeg teruggestuurd, met als opgegeven reden dat hij/zij geen interesse heeft in deelname aan het cliëntervaringsonderzoek. De netto respons is daarmee niet hoog: precies 25%.

De cliënten van Omega kunnen worden onderverdeeld naar regio: Flevoland, Groningen en Overijssel. De respons per regio wordt hieronder weergegeven:

Tabel 1.1.respons naar regio (n = 31)

	aantal	% van totaal
Flevoland	11	35%
Groningen	2	6%
Overijssel	16	52%
onbekend (anoniem)	2	6%

2. RESULTATEN

2.1. Antwoordverdeling gesloten vragen

De verdeling van de antwoorden van de cliënten Omega met betrekking tot de begeleiding in 2017 is weergegeven in tabel 2.1.

Tabel 2.1. Oordeel cliënten Omega over de begeleiding 2017 (n = 31, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	❓ weet niet	✖️ n.v.t.
1. De begeleiders goed naar je luisteren?	77	23	-	-	-
2. De begeleiders je begrijpen?	61	36	-	3	-
3. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	65	35	-	-	-

- De cliënten oordelen het vaakst positief over het luisteren: ruim driekwart oordeelt hierover positief.
- Er zijn op deze vragen geen negatieve antwoorden ('vaak niet') gegeven.
- Ongeveer een kwart tot een derde van de cliënten vindt dat verbetering mogelijk is (antwoord 'niet altijd'), Bij begrijpen en tijd hebben is dit vaker geantwoord dan bij luisteren naar de cliënt.

In tabel 2.2. is de antwoordverdeling van de cliënten in 2016 weergegeven (dit betreft de cliënten wonen van Omega).

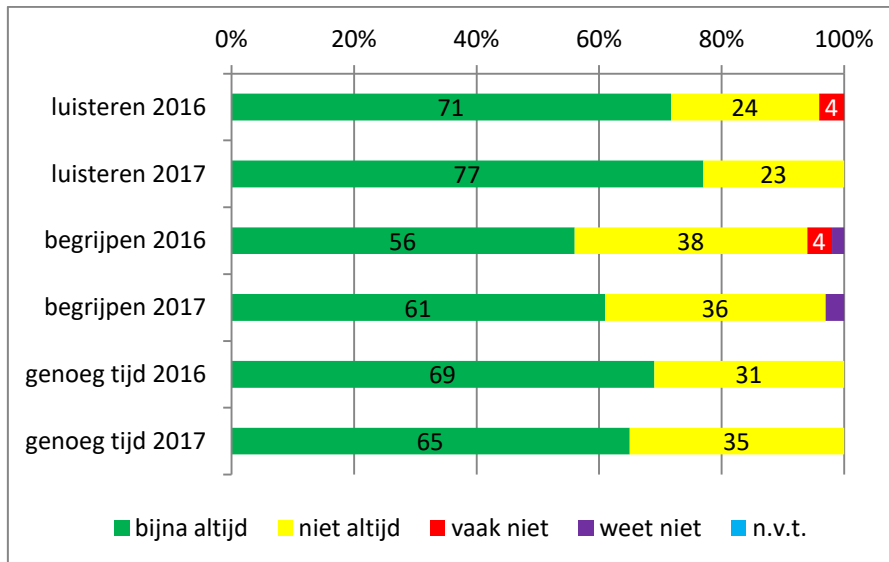
Tabel 2.2. Oordeel cliënten Omega over de begeleiding 2016 (n = 45, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	❓ weet niet	✖️ n.v.t.
1. De begeleiders goed naar je luisteren?	71	24	4	-	-
2. De begeleiders je begrijpen?	56	38	4	2	-
3. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	69	31	-	-	-

We zien dat de antwoordverdeling in grote lijnen hetzelfde is gebleven. Het aandeel cliënten dat positief antwoordt is in 2017 iets hoger bij de vragen over luisteren en begrijpen (ongeveer 5 à 6%), maar iets lager bij de vraag over beschikbare tijd. Vanwege het kleine aantal respondenten kunnen we geen harde conclusies aan de waargenomen verschillen verbinden¹, het kan wel gezien worden als een indicatie.

¹ In 2017 zijn er 31 respondenten, zodat het antwoord van één respondent ongeveer 3% van de totale antwoordverdeling bepaalt. Een verschil van ongeveer 6% wordt met andere woorden veroorzaakt door de antwoorden van twee respondenten.

In onderstaande figuur worden de resultaten van 2016 en 2017 per vraag vergeleken



2.1.1. Vergelijking met referentiegroep

We hebben een databestand met gegevens van een dwarsdoorsnede van opdrachtgevers (8 instellingen, groot en klein in totaal ruim 1200 cliënten). In dat databestand zijn niet alle vragen opgenomen, omdat de vraagstelling per instelling vaak verschilt. Het gaat om een selectie van vragen over alle onderwerpen: begeleiding, wonen, dagbesteding etc. De vraag of de begeleiders voldoende tijd hebben is ook in dit bestand opgenomen.

Tabel 2.3. Vergelijking referentiegroep: Vind je dat de begeleiders genoeg tijd voor je hebben?

	Omega (2017) n = 31	Referentiegroep n = 1108
bijna altijd	64,5	58,8
niet altijd	35,5	34,2
vaak niet	0	7,0

We zien dat het oordeel van cliënten van Omega (de groep die in 2017 de vraag heeft beantwoord) relatief wat vaker positief is dan dat van de referentiegroep. Het percentage 'niet altijd' (of: kan beter) is ongeveer gelijk, maar er zijn geen negatieve antwoorden gegeven door cliënten van Omega, tegenover 7% in de referentiegroep. Uiteraard moet ook hier enige voorzichtigheid in acht worden genomen bij de interpretatie, vanwege het kleine aantal respondenten.

2.1.2. Uitsplitsing naar locatie

Zoals in tabel 1.1. is te zien, zijn de meeste respondenten afkomstig uit twee locaties/provincies: Flevoland (n=11) en Overijssel (n=16). Volledigheidshalve hebben we onderzocht of er verschillen bestaan tussen deze twee locaties in het percentage positieve antwoorden op de drie gesloten vragen:

Tabel 2.4. positieve antwoorden (in %), vergelijking locatie/provincie Flevoland en Overijssel

Vind je dat:	😊 alle cliënten n = 31	😊 Flevoland n = 11	😊 Overijssel n = 16
1. De begeleiders goed naar je luisteren?	77	73	75
2. De begeleiders je begrijpen?	61	46	63
3. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	65	63	64

Cliënten uit Flevoland oordelen wat minder vaak positief over het begrijpen door de begeleiders. Bij de andere vragen zien we geen verschil tussen de groepen.

2.2. Verbeterpunten begeleiding (open vraag)

22 cliënten hebben een verbeterpunt genoemd en/of een andere opmerking gemaakt. Deze worden hieronder weergegeven, ingedeeld naar thema (sommige opmerkingen bestonden uit verschillende punten, deze zijn dan opgedeeld naar onderwerp):

Positieve feedback (ingevuld bij verbeterpunten):

- *Ik denk dat het zo wel goed is*
- *Niks, ze doen hun best om ons goed te begeleiden*
- *Weet niet, ben wel tevreden*

M.b.t. tijd/aandacht van begeleiders:

- *Begeleiding is wel eens met andere cliënt bezig, waardoor onvoldoende tijd voor mij*
- *Dingen doen, zoals samen ergens sporten*
- *Sommigen doen te veel privé dingen op het werk*
- *Wanneer de begeleider er voor mij is dat er genoeg tijd is*

M.b.t. bejegening (omgaan met cliënten, luisteren, begrijpen)

- *Begeleiding houdt soms hand boven het hoofd van andere bewoners*
- *Dat bepaalde begeleiders niet de hand boven het hoofd van andere bewoners houden*
- *Sommige begeleiders begrijpen mij slecht of niet*
- *Soms rapporteren ze dingen over hoe zij het begrepen hebben, terwijl het niet zo is*

M.b.t. continuïteit en vervanging:

- *Soms zijn er verschillen tussen begeleiders*
- *Wat minder invallers*
- *Ze moeten wat meer begeleiding nemen om te werken.*

Overige opmerkingen:

- *1. beter op bouwsteen 1 van veilige hechting letten. 2. beter waarborgen van emotionele veiligheid*
- *Activiteiten*
- *Dat er niemand weg gaat omdat afscheid moeilijk is*

- *Het geld voor eten, andere pot van maken. Dat ze wel moet zeggen wat in de vakantie de begeleider is en de tijd*
- *Houden aan afspraken/nakomen ervan. Een voorbeeld: na 10x iets aangegeven te hebben zijn we een half jaar verder voor het soms echt opgestart is.*
- *Minder appartementen*
- *Training op gebied van sociale vaardigheden en interesse tonen in andere bewoners. Ik denk dat ik hier zelf, maar ook andere bewoners in kunnen doorontwikkelen.*
- *Veilige woonomgeving*

2.3. Positieve punten begeleiding (open vraag)

26 cliënten hebben een of meer positieve punten genoemd m.b.t. de begeleiding bij Omega. Deze worden hieronder opgesomd:

Bejegening en persoonlijke aandacht

- *Aandacht voor bewoner. leuke uitjes*
- *Dat jullie er voor me zijn*
- *Dat ik de begeleiding kan vertrouwen*
- *Dat ze naar me luisteren - goed voor me zorgen - mij bijsturen als ik dat nodig heb - Ik wil alles graag zo houden*
- *Dat ze er voor me zijn als er wat aan de hand is. - ze luisteren nu wat beter naar me dan eerst*
- *Dat ze meeleven met mij en dat er rekening wordt gehouden met mij*
- *Dat ze naar me luisteren, goed voor me zorgen en bijsturen als ik dat nodig heb. Ik wil alles behouden zoals het nu is*
- *Goede klik opgebouwd met begeleiding. Persoonlijke groei, heb me verder mogen ontwikkelen afgelopen jaar d.m.v. gesprekken, gebed en muziek*
- *Ze luisteren naar je en gaan kijken hoe we het kunnen oplossen*
- *Ze maken tijd en passen dingen aan - ze luisteren - ze zorgen voor ontspanning*

Gesprekken en hulp:

- *Dat ik geholpen word wanneer dit nodig is*
- *Dat ze met diverse dingen helpen en ook met bewoners meegaan naar afspraken*
- *De gesprekken*
- *De hulp - respect*
- *Ik word goed ondersteund met adviezen en sturing*
- *Over de contactmomenten heel behulpzaam en ze gaan goed om met mijn beperking*

Algemeen/overige opmerkingen:

- *Alles*
- *Alles behouden, voelt vertrouwd*
- *- Dingen individueel bespreken en afspreken. - duidelijkheid, eerlijk zijn - regelmatig dingen samen ondernemen*
- *1. ik wil graag bepaalde begeleiding (personen) behouden 2. tevreden over begeleiding die mij goed begrijpen: wat ik vertel en wat er in me omgaat. 3. tevreden over persoonlijke benadering van bepaalde begeleiders 4. blij met gedragsdeskundige*

- De samenwerking tussen pb'ers en cliënten, de korte lijntjes. Niet steeds verschillende begeleiders, maar vaste personen
- De sfeer en gezelligheid op Waterfront
- De tijden die we afspreken
- Er wordt lekker gekookt. - er wordt goed naar je geluisterd.
- Vooral zo doorgaan, prima!

2.4. Algemeen oordeel begeleiding

Tot slot is gevraagd een algemeen oordeel te geven over de begeleiding in termen van tevredenheid. De resultaten worden hieronder weergegeven, zowel voor 2016 als 2017.

Tabel 2.5. Oordeel begeleiding cliënten Omega in termen tevredenheid, 2016 en 2017

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten Omega 2016 (n=47)	72%	19%	4%	4%
cliënten Omega 2017 (n=31)	87%	13%	-	-

Het percentage tevreden cliënten lijkt te zijn toegenomen ten opzichte van de meting in 2016. Daar moet bij worden opgemerkt dat de antwoorden van 2016 gebaseerd zijn op de groep cliënten wonen. Ambulante cliënten oordeelden in 2016 vaker positief over begeleiding: van hen was 94% tevreden.

Volledigheidshalve hebben we deze uitkomsten ook berekend voor de twee groepen (indeling op basis van provincie):

Tabel 2.6. Oordeel begeleiding cliënten Flevoland en Overijssel (2017)

	😊 altijd of meestal tevreden	😐 niet altijd tevreden	😞 vaak niet tevreden	? weet niet
cliënten Flevoland (n=11)	64%	36%	-	-
cliënten Overijssel (n=16)	100%	-	-	-

Cliënten uit Overijssel zijn allemaal tevreden over begeleiding, terwijl bij de cliënten uit Flevoland ruim eenderde niet altijd tevreden is. Dit is een statistisch significant verschil.