

Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek WMO 2022

Inleiding

Elk jaar wordt er een cliënt ervaringsmeting afgenomen bij de WMO-cliënten die gebruik maken van de producten van SWZ. SWZ vindt het vanuit haar visie op merkbare mensgerichte zorg belangrijk dat we weten hoe cliënten onze zorg- en dienstverlening ervaren.

Methode en de scope van onderzoek

Binnen SWZ gebruiken we al enkele jaren de vragenlijst Ben ik tevreden. Deze vragenlijst is opgebouwd volgens de domeinen van Schalock. Deze methodiek passen we binnen SWZ ook toe bij het opstellen van een zorgplan voor elke cliënt. De vragenlijst Ben ik tevreden is ook een erkend instrument uit de Waaier van de VGN. We boden deelnemers aan het onderzoek de keuze om de vragenlijst of zelf in te vullen of met een interviewer. Acht deelnemers hebben voor het interview gekozen en 52 heb de vragenlijst zelf ingevuld.

Opbouw van dit document

In dit document is de respons van het onderzoek terug te lezen, gevolgd door de resultaten. Het onderzoek is uitgevoerd onder alle cliënten van SWZ die er aan deel wilden nemen. Tot slot zijn de conclusies en het vervolg beschreven op organisatieniveau. Naast een analyse op organisatieniveau ontvangen de teams een analyse op teamniveau waar zij zelf mee aan de slag gaan. De individuele uitkomsten van het onderzoek worden door de persoonlijk begeleider van de cliënt 1 op 1 besproken tijdens de jaarlijkse planbespreking. Acties en/of aanpassingen hiervan worden in het zorgplan van de cliënt opgenomen.

Respons

Binnen SWZ zijn er 330 cliënten met een indicatie vanuit de WMO, deze cliënten zijn via een brief uitgenodigd om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek middels een vragenlijst of interview. Van de 330 cliënten hebben 60 cliënten de vragenlijst ingevuld, 32 cliënten hebben gereageerd niet deel te willen nemen en van 238 cliënten hebben we geen reactie ontvangen.

Van de 32 cliënten die via de antwoordstrook aan hebben gegeven dat zij geen deel willen nemen aan het onderzoek, geven 15 cliënten aan geen interesse te hebben. De andere 17 cliënten hebben één van de onderstaande redenen aangegeven.

Ik vind de vragenlijst niet geschikt voor mijn doelgroep
Alles gaat goed, ik ben tevreden
Wegens korte termijn probleem kost het me te veel energie om in te vullen
Mijn man kan niet praten, lezen en schrijven i.v.m. afasie
Ik vind het te ingewikkeld om op de computer het document in te vullen en dan terug te mailen
Wegens NAH problematiek te vermoeiend
Alles is goed en naar tevredenheid. Heb alleen ambulante ondersteuning
Vragen zijn niet geschikt voor de doelgroep cliënten van ambulante zorg
Ik ben uiterst tevreden over mijn ambulante begeleiders en heb geen behoeften om de rest van het onderzoek in te vullen
Ik heb al enkele jaren begeleiding van SWZ en na een aantal wisselingen vind ik dat het niet loopt. Iedereen begeleid anders wat veel te verwarrend is. De begeleiding vind ik steeds minder worden, ik weet niet of ik nog verder wil met SWZ

Niet geschikt voor mij (ik heb NAH en ontvang ambulante zorg)
Ik vind de vragen raar voor iemand die zelfstandig woont en leeft
Niet van toepassing
Ik wil dit niet, stomme vragen. Ik niet verstandelijk gehandicapt
Geen duidelijk beeld over de meting
Ik ben erg tevreden

In totaal hebben 60 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. 52 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en met 8 cliënten heeft een gesprek plaats gevonden. De resultaten hiervan zijn hieronder terug te vinden.

Resultaten

De resultaten van het onderzoek zijn hieronder per domein en per vraag weergegeven. In aantallen en in percentage is aangegeven welke score is aangeduid. Daarnaast hadden cliënten de mogelijkheid om hun score toe te lichten. Onder elke tabel is hier een samenvatting van terug te lezen.

Lichamelijk welbevinden

1. Ik neem regelmatig deel aan sport of recreatieve activiteiten

Zeer ontevreden	1	2%
Ontevreden	6	10%
Redelijk tevreden	12	20%
Tevreden	21	34%
Zeer tevreden	3	5%
n.v.t.	17	29%
Totaal:	60	100%

De cliënten die hebben aangegeven dat het niet van toepassing is geven aan dat zij door hun beperking fysiek niet in staat zijn om deel te nemen aan sport of recreatieve activiteiten. Een deel daarvan ervaart dit niet als belemmering. *“Ik mis het ook niet.”*

“Vanwege mijn beperking niet mogelijk om te sporten maar dat is prima zo.”

2. Ik kan me gemakkelijk verplaatsen in en rondom huis

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	2	3%
Redelijk tevreden	14	23%
Tevreden	30	50%
Zeer tevreden	11	19%
n.v.t.	3	5%
Totaal:	60	100%

Cliënten geven aan dat ze zich doormiddel van de juiste hulpmiddelen gemakkelijk kunnen verplaatsen in en rondom hun woning en dagbesteding. *“Het gebouw van het activiteitscentrum is aangepast waardoor bewegen en lopen gemakkelijker gaat.”*

“Met rolstoel en trippelstoel gaat het aardig.”

Psychische welbevinden

1. Ik voel mij veilig in mijn omgeving

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	11	19%
Tevreden	35	58%
Zeer tevreden	13	21%
n.v.t.	1	2%
Totaal:	60	100%

Over het algemeen voelen cliënten zich veilig in hun omgeving, waarbij een enkeling aangeeft overlast te ervaren van burens. *“Alleen de studenten achter mijn huis maken te veel lawaai met hun feestjes elke avond en gooien lege flessen in mijn achtertuin. Maar het zijn gewoon idiote studenten.”*

2. Ik gebruik mijn talenten

Zeer ontevreden	2	3%
Ontevreden	1	2%
Redelijk tevreden	12	20%
Tevreden	30	50%
Zeer tevreden	8	14%
n.v.t.	7	11%
Totaal:	60	100%

Cliënten geven aan dat zij hun talenten voor hun hersenletsel nog steeds in kunnen zetten en/of nieuwe talenten hebben ontwikkeld op de dagbesteding die zij bezoeken. *“Ik ben helemaal op mijn plek bij de Komeet met mijn achtergrond als kok.”*

“Ik ben me bewust geworden van mijn talenten die ik had voor mijn hersenletsel.”

3. Ik zeg het als mij iets dwars zit

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	3	5%
Redelijk tevreden	13	21%
Tevreden	33	55%
Zeer tevreden	10	17%
n.v.t.	1	2%
Totaal:	60	100%

Cliënten geven aan dat ze alle ruimte voelen om aan te geven als hen iets dwars zit, maar ze dit niet altijd doen omdat ze bang zijn om een ander te kwetsen en/of zichzelf niet goed uit kunnen drukken.

“Ik kan niet goed aangeven als ik overprikkeld ben.”

“Ik zeg het niet altijd om te voorkomen dat ik anderen kwets.”

Persoonlijke ontwikkeling

1. Ik wil graag nieuwe dingen leren

Zeer ontevreden	0	0%
-----------------	---	----

Ontevreden	3	5%
Redelijk tevreden	12	20%
Tevreden	27	45%
Zeervrededen	6	10%
n.v.t.	12	20%
Totaal:	60	100%

Een groot deel geeft aan dat zij geen behoeften meer hebben om nieuwe dingen te leren en zijn tevreden hoe het gaat. Een ander gedeelte geeft aan juist heel gedreven te zijn om nieuwe dingen te leren. Een aantal cliënten vindt het prettig om thuis nieuwe dingen te leren terwijl er ook een aantal cliënten zijn die aangeven dat zij juist op de dagbesteding nieuwe dingen willen leren. *“Op het activiteitencentrum ben ik nieuwe dingen aan het proberen. Thuis probeer ik het mezelf makkelijker te maken.”*

“Hoeft van mij niet meer.”

2. Ik ben tevreden over wat ik doe op mijn werk/dagbesteding/school

Zeervrededen	1	2%
Ontevreden	1	2%
Redelijk tevreden	4	6%
Tevreden	23	37%
Zeervrededen	20	34%
n.v.t.	11	19%
Totaal:	60	100%

De meeste cliënten zijn tevreden met wat zij doen op hun werk, dagbesteding of school. Een aantal cliënten geven aan dat zij met pensioen zijn en dit als prettig ervaren. Een enkeling geeft aan minder tevreden te zijn omdat zij na hun hersenletsel veel minder energie hebben. *“Geen energie meer om dingen te doen.”*

“Het is een fijne omgeving en ze bieden genoeg mogelijkheden.”

3. Ik kan praten over wat ik graag wil

Zeervrededen	0	0%
Ontevreden	2	3%
Redelijk tevreden	11	19%
Tevreden	34	57%
Zeervrededen	13	21%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	60	100%

Cliënten voelen de ruimte om te praten over wat zij graag willen maar voelen zich beperkt door hun hersenletsel. *“Ik vind het moeilijk om dit te vertellen omdat ik afasie heb dus het is voor mij moeilijk om dit goed uit te leggen.”*

“Ik vind dit moeilijk en zou het graag beter willen kunnen.”

Zelfbepaling

1. Wat ik zelf kan, doe ik zelf

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	1	2%
Redelijk tevreden	7	11%
Tevreden	33	55%
Zeer tevreden	19	32%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	60	100%

Clënten geven aan dat zij door hun hersenletsel meer afhankelijk zijn geworden van anderen. Daarom vinden zij het belangrijk om zoveel mogelijk zelf te doen wat zij zelf kunnen. Zij vinden het niet prettig om afhankelijk te zijn van anderen. *“Ik vind het zo belangrijk dat je het zelf kan. Ik heb ook gemerkt wat het betekent om afhankelijk te zijn van anderen en dat is niet leuk.”*

2. Ik maak eigen keuzes

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	2	3%
Redelijk tevreden	9	15%
Tevreden	29	48%
Zeer tevreden	17	29%
n.v.t.	3	5%
Totaal:	60	100%

Clënten geven aan dat zij eigen regie hebben en voelen over hun eigen leven. Zij krijgen hier vaak wel ondersteuning bij vanuit hun netwerk en/of ondersteuning van SWZ. *“Ik maak beslissingen in overleg met mijn vrouw.”*

“Ik word hierin wel ondersteund anders lig ik de hele dag te slapen.”

Interpersoonlijke relaties

1. Ik heb genoeg mensen om me heen waar ik bij terecht kan als ik hulp/advies nodig heb

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	2	3%
Redelijk tevreden	13	21%
Tevreden	30	50%
Zeer tevreden	15	26%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	60	100%

Clënten hebben voldoende mensen om zich heen en zijn hier over het algemeen tevreden over. Hun netwerk is vaak wel beperkt en bestaat voornamelijk uit familieleden en de ondersteuning vanuit SWZ. *“Klein netwerk maar wel voldoende.”*

“Ik heb mijn zus, SWZ en GGZ. Ik ken weinig mensen maar degene die ik ken daar ben ik blij mee.”

2. Ik heb plezierig contact met mensen op mijn werk/dagbesteding/school

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	6	10%

Tevreden	25	42%
Zeervreden	16	27%
n.v.t.	13	21%
Totaal:	60	100%

Clënten geven aan dat ze zich prettig voelen in het contact met mensen op hun werk, dagbesteding of school. De behoeften aan contact is wisselend. *“Ik kan over het algemeen met iedereen opschieten. Met mensen waar dat niet zo goed mee lukt probeer ik op afstand te houden. Dat heb ik geleerd van de gedragskundige.”*

“Ik ben snel overprikkeld door mijn CVA dus heb weinig behoeften aan contact met anderen op de dagbesteding.”

Deelname aan de samenleving

1. Ik vind de kwaliteit van ondersteuning die ik krijg goed

Zeervreden	0	0%
Ontevreden	1	2%
Redelijk tevreden	5	7%
Tevreden	30	50%
Zeervreden	24	41%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	60	100%

Clënten ervaren de ondersteuning als prettig waarin zij zich gehoord en gezien voelen. *“Goed luisterend oor en komt met ideeën.”*

“Er wordt naar mij geluisterd en de begeleider doet ook wat ze zegt.”

2. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Zeervreden	1	2%
Ontevreden	1	2%
Redelijk tevreden	3	5%
Tevreden	32	54%
Zeervreden	23	37%
n.v.t.	0	0%
Totaal:	60	100%

Clënten ervaren dat de ondersteuning die zij ontvangen past bij hun hulpvraag en worden hierin ondersteund naar hun verwachting. *“Door mijn handicap en verleden heb ik nu een plek waar ik mag zijn wie ik ben. Ze kennen mij en ook mijn verleden. Ze ondersteunen me en ik voel me gehoord en gezien. Ze weten hoe ze mij kunnen helpen en ondersteunen.”*

3. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik me beter redden

Zeervreden	1	2%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	6	10%
Tevreden	33	55%
Zeervreden	16	27%

n.v.t.	4	6%
Totaal:	60	100%

Clënten ervaren meer rust en overzicht in hun leven door de ondersteuning en adviezen zij ontvangen vanuit SWZ. *“Ik begrijp dingen beter.”*

“Zonder ondersteuning van SWZ kan ik sommige dingen niet doen. Door de ondersteuning voel ik mij mentaal meer stabiel.”

4. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	6	10%
Tevreden	35	58%
Zeer tevreden	17	29%
n.v.t.	2	3%
Totaal:	60	100%

Clënten voelen zich veelal beperkt door hun hersenletsel wat hen kwaliteit van leven sterk beïnvloed. De ondersteuning van SWZ kan dit voor hen niet altijd wegnemen. *“Mijn lichamelijke gezondheid wordt hier helaas niet beter van.”*

“Door mijn hersenletsel houdt het voor mij op. Door de ondersteuning die ik krijg weet ik wel wat ik op een dag moet doen en slijpen de kleine dingen erin.”

5. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil doen

Zeer ontevreden	1	2%
Ontevreden	2	3%
Redelijk tevreden	5	7%
Tevreden	32	54%
Zeer tevreden	11	19%
n.v.t.	9	15%
Totaal:	60	100%

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen en voelen meer ruimte om dingen te doen die zij willen doen. Een enkeling geeft aan dat zij door andere factoren niet de dingen kunnen doen die ze graag zouden willen. *“Zonder geld kan ik niets en daar valt of staat alles mee.”*

Door de beperkte belastbaarheid kan ik niet doen wat ik zou willen.”

Conclusies en vervolg

Naar aanleiding van de verzamelde gegevens zijn hieronder de conclusies en het vervolg beschreven op organisatieniveau.

Conclusies

Naar aanleiding van de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek heeft 73% van de cliënten hier geen reactie op gegeven. Naast de reden dat cliënten geen interesse hebben om deel te nemen aan het onderzoek wordt er aangegeven dat de vragenlijst te belastend is voor cliënten met hersenletsel of dat zij de vragenlijst niet passend vinden.

Op 11 van de 17 thema's die in de vragenlijst aanbod zijn gekomen antwoorden cliënten dat ze tevreden tot zeer tevreden zijn over hun kwaliteit van leven en de ondersteuning die zij hierbij van SWZ ontvangen. Op de overige 6 thema's geven cliënten aan dat zij redelijk tot tevreden zijn.

Uit het onderzoek wordt duidelijk dat SWZ bijdraagt aan de kwaliteit van leven aan de cliënten die diensten afnemen bij SWZ vanuit een WMO-indicatie. Om deze bijdrage verder te vergroten zal SWZ zich komend jaar focussen op een aantal thema's die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen en beschreven staan in de ontwikkellijn NAH, wat onderdeel uitmaakt van het jaarplan van SWZ.

Voortgang naar aanleiding van vervolg in 2019

1. SWZ heeft de gebruikte onderzoeksmethode 'Ben ik tevreden' geëvalueerd. Uit deze evaluatie is naar voren gekomen dat de huidige methodiek niet meer passend is bij de visie en doelgroepen van SWZ en de doelgroep(en) deze is te veel gericht op de dienstverlening van SWZ. Deze is teveel gericht op de dienstverlening en te weinig op de kwaliteit van leven van de cliënt. Juist daar wil SWZ een bijdrage aanleveren. In 2022 is er met verschillende betrokkenen onderzoek gedaan naar een meer passende methodiek. Deze is gevonden in de vorm van de methodiek 'dit vind ik ervan'.
2. Cliënten hechten waarde aan hun gezondheid en aan voldoende beweging. De activiteitencentrums hebben hier de afgelopen jaren in geïnvesteerd door het aanbod in bewegingsactiviteiten uit te breiden en zich hierin meer te specialiseren.
3. De activiteitencentrums zijn weer volledig opgestart na corona. De ruimtes zijn aangepast naar het 'nieuwe normaal' waarin aandacht is voor het welzijn & veiligheid van de cliënten. Er is meer aandacht voor hygiëne en er wordt gericht per individu gekeken wat de client nodig heeft.

Vervolg 2023

1. In 2023 starten de voorbereiden voor de implementatie van de nieuwe methodiek om de clienttevredenheid binnen SWZ te meten. De nieuwe methodiek kan vervolgens in 2024 toegepast worden en zal geïntegreerd worden in de zorgplan cyclus.
2. Door de maatschappelijke ontwikkelingen in de zorg wordt het netwerk van de cliënt steeds belangrijker. SWZ is zich hiervan bewust en heeft hier extra aandacht voor tijdens de tussenevaluaties van het zorgplan en tijdens de bespreking van het zorgplan om wensen/behoefte van de cliënten rondom hun netwerk nog beter in beeld te krijgen. Waardoor deze uitgebreid en/of behouden wordt.
3. Cliënten voelen zich beperkt door hun hersenletsel en vinden het moeilijk en vervelend om afhankelijk te zijn van anderen. SWZ legt daarom in 2023 de focus op de inzet van zorgtechnologie om de regie en zelfstandigheid van de cliënten te behouden/bevorderen. Daarnaast zal SWZ deelnemen aan landelijke innovatieve ontwikkelingen om de kennisontwikkeling van de organisatie te bevorderen.