

Cliënttevredenheidsonderzoek WMO 2023

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.

Opbouw van dit document

Het onderzoek is uitgevoerd onder alle cliënten van SWZ die er aan deel wilden nemen. Naast een analyse op organisatieniveau ontvangen de teams een analyse op teamniveau waar zij zelf mee aan de slag gaan waarin zij ondersteuning kunnen vragen vanuit de gedragskundige en/of ontwikkelcoach. 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.

Resultaten

Lichamelijk welbevinden

1. Ik neem regelmatig deel aan sport of recreatieve activiteiten

Zeer ontevreden	1	1%
Ontevreden	3	3%
Redelijk tevreden	19	20%
Tevreden	42	45%
Zeer tevreden	9	10%
n.v.t.	20	21%
Totaal:	94	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. Een enkeling is ontevreden omdat hun fysieke beperking hen weerhoudt om te kunnen sporten en/of bewegen. *“Mijn lichaam laat mij in de steek, in mijn hoofd wil ik het wel”*

“Leuk dat er 1x in de week sport is waar ik aan deel kan nemen. Daarnaast wordt er ook aandacht besteed aan het doen van oefeningen”

2. Ik kan me gemakkelijk verplaatsen in en rondom huis

Zeer ontevreden	3	3%
Ontevreden	0	0%
Redelijk tevreden	15	16%
Tevreden	50	53%
Zeer tevreden	24	26%

n.v.t.	2	2%
Totaal:	94	100%

Cliënten geven dat ze zich doormiddel van de juiste hulpmiddelen gemakkelijke kunnen verplaatsen in en rondom hun woning en dagbesteding.

“Ik kan me prima verplaatsen met mijn rollator en buiten met mijn driewieler en/of 45 km auto”
“In huis gaat het prima. Daarbuiten maak ik gebruik van de fiets of het openbaar vervoer”

Psychische welbevinden

1. Ik voel mij veilig in mijn omgeving

Zeer ontevreden	1	1%
Ontevreden	9	10%
Redelijk tevreden	10	11%
Tevreden	50	53%
Zeer tevreden	21	23%
n.v.t.	3	3%
Totaal:	94	100%

Over het algemeen voelen cliënten zich veilig in hun omgeving zowel binnen hun eigen woonomgeving als op de dagbesteding. Een enkeling voelt zich niet veilig in zijn/haar woonomgeving. Dit is gerelateerd aan hun omgeving en/of contacten in hun omgeving.

“Ik heb een alarm en intercom om fokus direct in te kunnen schakelen, zij zijn 24 uur per dag bereikbaar. Dit geeft mij een veilig gevoel”

“Mijn buurt is onveilig i.v.m. het dealen van drugs”

“Af en toe herrie buitenshuis. Ik voel me niet veilig genoeg om hier iets van te zeggen tegen mijn burens. Op de dagbesteding en bij mijn familie voel ik me veilig”

2. Ik gebruik mijn talenten

Zeer ontevreden	1	1%
Ontevreden	2	2%
Redelijk tevreden	18	19%
Tevreden	48	52%
Zeer tevreden	18	19%
n.v.t.	7	7%
Totaal:	94	100%

Cliënten ervaren dat zij hun talenten op verschillende manieren in kunnen zetten. Een enkeling vindt het heel vervelend dat zij hun talenten voor hun hersenletsel niet meer (volledig) in kunnen zetten. Cliënten ontdekken nieuwe talenten op dagbesteding door activiteiten uit te proberen.

“Bij de dagbesteding krijg ik de kans om allerlei dingen uit te proberen. Er wordt goed de tijd genomen om dingen uit te leggen, en er is veel materiaal aanwezig en/of wordt aangeschaft”

“Ik zet mijn talenten in tijdens mijn vrijwilligerswerk dat ik 2x in de week doe”

3. Ik zeg het als mij iets dwars zit

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	8	9%
Redelijk tevreden	20	21%

Tevreden	42	45%
Zeer tevreden	20	21%
n.v.t.	4	4%
Totaal:	94	100%

Cliënten geven aan dat ze alle ruimte voelen om aan te geven als hen iets dwars zit bij de medewerkers en/of hun netwerk. Een aantal cliënten geeft aan dit echter niet altijd te doen omdat ze dit lastig vinden en/of zich verbaal niet goed uit kunnen drukken.

“Ik kan alles kwijt bij mijn begeleider. Dat is ook haar werk waardoor ik hierin geen drempel ervaar. In het contact met mijn dochter vind ik dit soms moeilijk omdat ik vaak al weet hoe ze gaat reageren”
“Spreken is moeilijk voor mij en daar heb ik niet altijd de energie voor”

Persoonlijke ontwikkeling

1. Ik wil graag nieuwe dingen leren

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	8	9%
Redelijk tevreden	24	26%
Tevreden	39	40%
Zeer tevreden	8	9%
n.v.t.	15	16%
Totaal:	94	100%

Cliënten in de leeftijdscategorie t/m 40 jaar zijn erg gedreven om nieuwe dingen te leren en zichzelf te ontwikkelen. Cliënten boven deze leeftijdscategorie hebben hier minder behoeften aan en voelen zich vaak beperkt door hun hersenletsel.

“Ik ben leergierig en wil graag veel leren over de gerechten in de keuken van de lunchroom zodat ik zo zelfstandig mogelijk kan werken. Ik stel vragen en leer vooral door dingen zelf te doen”
“Op mijn leeftijd heb ik hier geen behoeften meer aan”

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

Zeer ontevreden	1	1%
Ontevreden	5	5%
Redelijk tevreden	11	12%
Tevreden	36	38%
Zeer tevreden	19	20%
n.v.t.	22	24%
Totaal:	94	100%

De meeste cliënten zijn tevreden met wat zij doen op hun werk en/of dagbesteding. 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 al lang dezelfde activiteiten doen op de dagbesteding

“Ik wil graag meer leren want nu doe ik elke keer hetzelfde en krijg hier krampen van in mijn hand”
“Ik heb veel afwisseling in mijn werk. Als ik op mijn werk aankom dan weet ik wat ik die dag moet doen. Dat is vind ik fijn want dat geeft mij structuur. Ik weet steeds beter wat ik zelf kan en waar ik nog hulp bij nodig heb”

3. Ik kan praten over wat ik graag wil

Zeer ontevreden	1	1%
Ontevreden	7	7%
Redelijk tevreden	7	7%
Tevreden	55	59%
Zeer tevreden	18	19%
n.v.t.	6	7%
Totaal:	94	100%

Cliënten voelen de ruimte om te praten over wat zij graag willen bij mensen die dicht bij hen staan zoals hen familie en de zorgmedewerkers. Een aantal vindt het lastig om over dingen te praten omdat ze zich hierin fysiek beperkt voelen.

“Ik heb een kleine kring mensen om me heen die ik vertrouw en waar ik mee kan praten”

“Mijn hoofd staat nooit stil dus een klankbord is voor mij heel belangrijk”

“Door mijn afasie kan ik minder goed praten”

Zelfbepaling

1. Wat ik zelf kan, doe ik zelf

Zeer ontevreden	2	2%
Ontevreden	2	2%
Redelijk tevreden	10	11%
Tevreden	50	53%
Zeer tevreden	28	30%
n.v.t.	2	2%
Totaal:	94	100%

Cliënten 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 doe het liefst zoveel mogelijk zelf”

“Ik heb zelf poetshulp geregeld voor de werkzaamheden die ik zelf niet meer kan”

2. Ik maak eigen keuzes

Zeer ontevreden	1	1%
Ontevreden	2	2%
Redelijk tevreden	15	16%
Tevreden	50	53%
Zeer tevreden	23	25%
n.v.t.	3	3%
Totaal:	94	100%

Cliënten geven aan dat zij eigen regie hebben en voelen over hun eigen leven. Zij geven aan vaak wel hulp nodig te hebben vanuit hun netwerk en/of ondersteuning van SWZ om bepaalde keuzes te maken en/of als klankbord te gebruiken.

“Ik weet goed wat ik wil maar laat dit vaak wel toetsen aan mijn begeleider. Dit beïnvloedt mijn keuze vaak niet maar helpt me wel om zaken vanuit een ander perspectief te bekijken”

“Ik kan mijn eigen keuzes maken maar vindt het wel fijn om daarover met anderen uit mijn omgeving van gedachten te wisselen”

Interpersoonlijke relaties

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

Zeer ontevreden	3	3%
Ontevreden	5	5%
Redelijk tevreden	18	19%
Tevreden	46	49%
Zeer tevreden	21	23%
n.v.t.	1	1%
Totaal:	94	100%

Clënten hebben een beperkt aantal mensen om zich heen waar ze recht kunnen voor hulp/advies. Deze mensen zijn onderdeel van hun netwerk en/of vanuit de ondersteuning van SWZ. Een aantal cliënten voelt zich eenzaam en geeft aan geen netwerk te hebben waar zij op terug kunnen vallen.

“Ik heb niemand, mijn vrienden zijn inmiddels al overleden”

“Ik zou willen dat het er meer zijn maar ik ben minder goed in het onderhouden van relaties”

“Ik heb mijn man, ouders, goede vrienden en mijn begeleider”

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

Zeer ontevreden	2	2%
Ontevreden	3	3%
Redelijk tevreden	7	7%
Tevreden	45	48%
Zeer tevreden	14	15%
n.v.t.	23	25%
Totaal:	94	100%

Clënten geven aan dat ze zich prettig voelen in het contact met mensen op hun werk/dagbesteding. Waarbij zij niet altijd met iedereen een goede klik hebben. Met de een vinden zij een prettigere aansluiting dan bij de ander.

“Over het algemeen ben ik tevreden. Er zijn altijd mensen waarmee je wat minder door een deur kan”

“Mijn collega's zijn gezellig en geven me over het algemeen een welkom gevoel. Ze helpen me ook vaak als iets niet lukt”

Deelname aan de samenleving

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

Zeer ontevreden	1	1%
Ontevreden	2	2%
Redelijk tevreden	7	7%
Tevreden	50	53%
Zeer tevreden	33	36%
n.v.t.	1	1%
Totaal:	94	100%

De ondersteuning vanuit SWZ wordt als prettig ervaren. Door de ondersteuning vanuit SWZ voelen zij dat ze weer onderdeel uitmaken van de maatschappij. Een enkeling is ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning omdat er niet altijd goed gecommuniceerd wordt.

“Ik neem weer deel aan de samenleving”

“Er wordt niet altijd goed gecommuniceerd vanuit het activiteitscentrum naar mij als partner/mantelzorgster. Hierdoor ben ik niet altijd goed op de hoogte van de ondersteuning die mijn man krijgt”

“Ik hoor eindelijk ergens bij”

2. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	3	3%
Redelijk tevreden	8	9%
Tevreden	50	53%
Zeer tevreden	30	32%
n.v.t.	3	3%
Totaal:	94	100%

Clënten ervaren de ondersteuning die zij ontvangen passen bij hun hulpvraag waardoor hun zelfredzaamheid is toegenomen. Zij ervaren dat zij meer onderdeel uitmaken van de maatschappij. Een enkeling geeft aan dat zij graag meer ondersteuning zouden willen hebben.

“De ondersteuning die ik krijg is te weinig, ik zou graag meer ondersteuning willen”

“Mijn zelfredzaamheid is toegenomen”

“Ik word geholpen om balans te houden in wat ik mentaal aankan. Ik werk graag zelfstandig en krijg hier ook de ruimte voor”

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

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	3	3%
Redelijk tevreden	5	5%
Tevreden	50	53%
Zeer tevreden	28	30%
n.v.t.	8	9%
Totaal:	94	100%

Clënten ervaren meer rust en overzicht in hun leven door de ondersteuning die zij ontvangen vanuit SWZ. Zij ervaren meer eigen regie in hun leven waardoor zij bijvoorbeeld thuis kunnen blijven wonen.

“Ik heb deze hulp nodig om zelfstandig te kunnen blijven wonen en om niet volledig afhankelijk te zijn van mijn familie en vrienden”

“Door de ondersteuning van SWZ kan ik mijn dagelijks leven beter vormgeven”

“De ondersteuning die krijg helpt mij bij het structureren van mijn week en zaken die geregeld moeten worden”

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

Zeer ontevreden	0	0%
Ontevreden	1	1%
Redelijk tevreden	6	7%
Tevreden	56	60%
Zeer tevreden	26	27%



ontplooij je mogelijkheden

n.v.t.	5	5%
Totaal:	94	100%

Clënten ervaren meer eigen regie over hun leven waardoor zij beter deel kunnen nemen aan de maatschappij.

“Door de ondersteuning van SWZ is mijn leven verrekt en kan ik beter functioneren”

“Ik vind het lastig om bepaalde dingen alleen te doen vanwege mijn niet aangeboren hersenletsel. Door dingen met mijn begeleider te bespreken krijg ik handvatten om hier zelf mee aan de slag te gaan”

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

Zeer ontevreden	1	1%
Ontevreden	3	3%
Redelijk tevreden	7	7%
Tevreden	53	56%
Zeer tevreden	22	24%
n.v.t.	8	9%
Totaal:	94	100%

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. Een enkeling geeft aan dat zij beperkt voelen door hun hersenletsel waardoor zij nooit meer dingen kunnen doen die ze graag zouden willen doen.

“Mijn hersenletsel blijft daar is niets meer aan te doen”

“Het brengt meer rust in mijn leven”

Conclusies en vervolg

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 de kwaliteit van leven van onze cliënten te blijven ontwikkelen zal SWZ zich de komende jaren richten op een aantal thema's die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen zoals het activiteiten aanbod op de activiteitencentrums in de regio NAH en het uitbreiden en/of behouden van het netwerk van de client. Beide thema's maken onderdeel uit van onze visie op toekomstbestendige zorg waarbij we samen met de cliënt in kaart brengen wat de cliënt zelf kan, wat het netwerk kan betekenen, wat de inzet van Zorgtechnologie kan bijdrage en wat onze zorgprofessionals voor de cliënt kunnen betekenen.

Voortgang naar aanleiding van vervolg in 2023

1. SWZ heeft de onderzoeksmethode 'Ben ik tevreden' geëvalueerd. Uit deze evaluatie is naar voren gekomen dat de huidige methodiek niet meer passend is bij de visie van SWZ. Deze is te veel gericht op de dienstverlening van SWZ, en te weinig op de kwaliteit van leven van de cliënten. Juist daar wil SWZ een bijdrage aanleveren. In 2023 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. Het afgelopen jaar heeft SWZ veel aandacht besteed aan toekomst bestendige zorg. De bestuurders van SWZ hebben verschillende bijeenkomsten georganiseerd om medewerkers, cliënten en verwanten mee te nemen in de maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op de zorg. Deze ontwikkelingen dwingen ons om anders naar ons werk te kijken en ons werk anders te gaan organiseren.
3. Onderzoek naar het activiteitenaanbod op de activiteitencentrums wijze uit dat ons aanbod beter en/of anders kan. De doelgroep NAH neemt toe waardoor er een andere behoeften ontstaat die niet meer aansluit bij ons huidige aanbod.

Vervolg 2024

1. In 2024 starten de voorbereiden voor de implementatie van de nieuwe methodiek 'Dit vind ik ervan' om de clienttevredenheid binnen SWZ te meten. De nieuwe methodiek kan vervolgens in 2025 toegepast worden en zal geïntegreerd worden in de zorgplan cyclus.
2. Toekomst bestendige zorg hangt als een paraplu over het jaarplan 2024. In 2024 gaan zorgteams praktisch aan de slag met 'anders organiseren'. Dat wil zeggen dat zij in samenwerking met de ondersteuning gaan onderzoeken en uitproberen wat zij op hun locatie anders kunnen gaan organiseren met hulp van Zorgtechnologie, procesinnovatie en sociale innovaties.
3. Binnen de NAH regio wordt het project 'zinnvolle dagbesteding' verder opgepakt. Binnen dit project wordt er onderzocht hoe we beter aan kunnen sluiten op de vragen/behoeften van jongeren en ouderen met NAH. Gaan we de zinnvolle dagbesteding toekomstbestendig vormgeven en zullen er twee expertisecentrums NAH ontwikkeld worden.