



1-9-2019

Clïent Tevredenheids Onderzoek

Stichting DOA 2019



Stichting Doa

Inhoudsopgave

1 Onderzoek een onderbouwing van de methode.....	1-3
2 Resultaten van de vragenlijst.....	4-8
3 De conclusie.....	9
4 De discussie.....	10
5 De aanbevelingen.....	11
Literatuurlijst.....	12

1. Het onderzoek, een onderbouwing van de methode.

Inleiding

Medio maart 2019 is er een cliënt- tevredenheidsonderzoek gehouden onder de cliënten van Stichting DOA. Zij volgen dagbesteding binnen de Stichting en komen gevarieerd van 1 tot 9 dagdelen per week. Stichting DOA heeft in totaal 37 cliënten die dagbesteding volgen. Niet alle cliënten hebben deel kunnen nemen aan het onderzoek. De interviewer heeft deze inschatting gemaakt op basis van oefenvragen, deze vragen bleken niet of nauwelijks te beantwoorden. Dit is inherent aan de verstandelijke beperking en communicatiemogelijkheden.

Methode

Het onderzoek heeft plaatsgevonden door middel van het afnemen van een voor gestructureerde vragenlijst. Deze vragenlijst is ontwikkeld door het ITS, Radboud Universiteit Nijmegen en is gebaseerd op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Versie d2.0, september 2010.

Onderzoek type

Voor de uitvoering van het praktijkonderzoek is er gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Het doel van een kwalitatief onderzoek is een beeld te vormen van de beleving en mening van de respondenten, daarbij worden de onderzoeksproblemen als uitgangspunt genomen (de Lange, 2011). Er wordt ook gevraagd naar behoeften van de respondenten. Door middel van dit onderzoek wil Stichting DOA de kwaliteit van de directe zorg toetsen op de werkvloer. Kwalitatieve gegevens gaan uit van waarde, aard en eigenschappen van gegevens. De gegevens worden geïnterpreteerd en vervolgens wordt er een waardeoordeel aan toegekend.

Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om te toetsen hoe de cliënten de kwaliteit van zorg op de werkvloer ervaren binnen Stichting DOA.

Procedure

De vragenlijsten zijn afgenomen door de persoonlijk begeleiders van de desbetreffende cliënten. De vragenlijst is afgenomen in een rustige ruimte, waardoor de cliënt niet afgeleid kon worden. Er is vooraf toestemming gevraagd om de vragenlijst af te mogen nemen. De persoonlijk begeleiders hebben de vragen voorgelezen en de lijst voor de cliënt ingevuld. Hier is voor gekozen, omdat de meeste cliënten niet in staat zijn om de vragenlijst zelfstandig in te vullen. De cliënt is verteld dat zij op de hoogte gebracht zullen worden van de resultaten van het onderzoek. Deze zal op de werkvloer met de cliënten worden besproken. Tevens zullen de gegevens gepubliceerd worden op de website van Stichting DOA.

Paradigma

Dit onderzoek kan getypeerd worden als interpretatief onderzoek. Het doel van een interpretatief onderzoek is erop gericht om de subjectieve interpretaties en belevingen van de respondenten te begrijpen en te analyseren. Er wordt betekenis verleend aan het menselijk handelen en het gedrag dat daaruit voortvloeit (de Lange, 2011).

Respondenten

De respondenten zijn allemaal cliënten (mannen en vrouwen) van Stichting DOA. Er zijn in totaal 23 vragenlijsten afgenomen. De leeftijd van de respondenten is variabel. Deze varieert tussen achttien en veertig jaar.

De aard van beperkingen is heel divers te noemen en liggen zowel op verstandelijk als lichamelijk gebied, soms in combinatie. De respondenten hebben allemaal een ernstige/ matige tot licht verstandelijke beperking.

De respondenten hebben antwoord gegeven op 27 vragen door middel van Ja, nee, soms en weet niet. Als hulpmiddel en om de respondent kracht bij zijn antwoord te kunnen laten geven werden in sommige gevallen de pictogrammen in de vorm van duim omhoog en duim naar beneden gebruikt.

Analyse van de vragenlijsten

Het analyseren van de vragenlijsten heeft op de volgende wijze plaatsgevonden. Per vraag is een analyse gemaakt, waarbij de antwoorden van de respondenten verwerkt zijn. De vragen zijn geclusterd in categorieën, waarbij de sterke en zwakke punten belicht zijn. Vervolgens is er een conclusie getrokken en zijn er aanbevelingen gedaan voor de praktijk. Deze aanbevelingen zullen worden meegenomen in de organisatiebeoordeling van Stichting DOA.

2. Resultaten van de vragenlijst.

De vragenlijst is te verdelen in zes verschillende categorieën van onderwerpen.

Doa heeft 37 cliënten in zorg, waarvan bij 23 cliënten een interview is afgenomen. Bij 14 cliënten was het afnemen van een vragenlijst niet haalbaar. Sommige vragen konden niet beantwoord worden.

Persoonlijk begeleider.

1)Wie is je persoonlijk begeleider?

90,3% ja (kan de naam benoemen).

9,7% weet het niet.

2)Zijn er afspraken gemaakt met de persoonlijk begeleider over de hulpbehoefte?

64,5% ja.

9,7% nee

25,8% weet het niet.

3)Mag je meepraten over de afspraken met je persoonlijk begeleider?

55,9% ja.

4,3% nee.

21,5% soms

18,3% vraag niet beantwoord.

4)Luister de persoonlijk begeleider bij het maken van de afspraken naar de cliënt?

68,8% ja.

8,6% soms.

23 % vraag niet beantwoord.

5)Zijn de afspraken over hulp goed of slecht?

64,5% goed.

17,2% sommige goed.

18,3% vraag niet beantwoord.

6)Ben je gezond?

95,7% ja.

4,3 soms.

7)Wordt er goed voor de cliënt gezorgd, als ze zich niet zo lekker voelen op de dagbesteding?

90,3% ja.

9,7% vraag niet beantwoord.

8)Kun je met je pb'er over moeilijke dingen praten?

87,1% ja.

8,6% soms.

4,3% vraag niet beantwoord.

9)Werkt de persoonlijk begeleider goed samen met andere begeleiders?

81,7% ja

18,3% weet het niet.

Sterke punten

- De cliënt kan over het algemeen zijn /haar persoonlijk begeleider benoemen.
- Er kan met de persoonlijk begeleider gepraat worden over moeilijke dingen.
- Wanneer een cliënt ziek is, wordt hij/zij goed verzorgd.
- De persoonlijk begeleider werkt samen met andere begeleiders.
- Cliënten vinden dat er door de persoonlijk begeleider naar hen geluisterd wordt.

Zwakke punten

- Slechts de helft van de cliënten weet dat hij/zij kan meepraten over de zorgbehoeften.
- Een groot deel van de cliënten praat niet met de persoonlijk begeleider over de persoonlijke zorgbehoeften, of weet dat dit mogelijk is.

Begeleiders algemeen

10)Hoe heten de begeleiders van Stichting Doa?

90,3% enkele namen benoemd.

9,7% geen.

11)Zijn de begeleiders goed in wat ze doen?

90,4% ja.

9,6 % sommige.

12)Luisteren de begeleiders naar je?

73,1% ja.

26,9% soms.

13)Leggen de begeleiders dingen goed uit?

90,3% ja.

9,7% soms.

14)Praten de begeleiders met jou over de regels van Doa?

34,4% ja

25,8% nee.

34,4% soms.

5,4 vraag niet beantwoord.

15)Hebben de begeleiders voldoende tijd voor je?

34,4% ja.

14% nee.

51,6% soms.

16)Is er een begeleider waar je bang voor bent?

100% nee.

17)Werken er vaak nieuwe begeleiders op de dagbesteding?

18,3% ja

55,9% nee.

25,8% soms.

18)Houden de begeleiders zich aan de afspraken?

81,7% ja.

12,9% soms.

5,4% vraag niet beantwoord.

19)Weet je wat je moet doen, als je niet tevreden bent?

64,5% ja.

35,5% nee.

Sterke punten

- Het merendeel van de cliënten kan de begeleiders bij naam noemen.
- Cliënten vinden dat ze goede uitleg ontvangen van de begeleiders en zijn tevreden over de manier van werken.
- Begeleiders houden zich grotendeels aan de afspraken.
- Net iets meer dan de helft van de cliënten vindt dat er niet vaak nieuwe medewerkers op de dagbesteding werken.
- Cliënten hebben geen angst voor begeleiding.

Zwakke punten

- Cliënten ervaren dat begeleiders niet altijd tijd voor hen hebben.
- De regels van Doa worden op de werkvloer door begeleiders onvoldoende benoemd.

Clëntenraad

20) Weet je wat een cliëntenraad is?

43% ja.

47,3% nee.

9,7 vraag niet beantwoord.

21) Vertellen de begeleiders over wat de cliëntenraad doet?

17,2% ja

68,8% nee.

14% soms.

Sterke punten

- Geen

Zwakke punten

- Cliënten weten niet wat de functie van een cliëntenraad is en worden hier door begeleiders niet over geïnformeerd.

Sfeer op de groep

22) Gebeuren er dingen op de dagbesteding die je niet fijn vindt?

17,2% ja

47,3% nee.

35,5% soms.

23) Zijn er andere collega cliënten waar je bang voor bent?

4,9% ja.

90,3% nee.

4,8* soms.

Sterke punten

- De cliënten hebben onderling geen angst voor elkaar.

Zwakke punten

- Er gebeuren wel eens dingen op de dagbesteding die als minder fijn ervaren worden.

Activiteiten

24) Wat doe je op de dagbesteding? Kun je voorbeelden noemen?

86% kan voorbeelden noemen.

14% kan geen voorbeelden noemen.

25) Mag je ook andere activiteiten doen, als je wil?

47,3% ja.

5,4% nee.

47,3% weet niet.

26) Krijg je hulp van de begeleiders als je iets anders wil doen?

68,8% ja.

12,9% soms.

18,3% vraag niet beantwoord.

Sterke punten

- Cliënten kunnen over het algemeen goed aangeven aan welke activiteiten zij deelnemen en benoemen dit ook.
- Er wordt hulp geboden wanneer de client een andere activiteit wil doen.

Zwakke punten

- Minder dan de helft van de cliënten ervaart dat er niet altijd een andere activiteit gedaan mag worden.

Algemene indruk

Vind je het fijn op de dagbesteding?

94,6% ja.

5,4% nee.

Sterke punten

- Bijna alle cliënten zeggen het fijn te vinden bij Doa.

Zwakke punten

- Geen.

3. De conclusie.

Concluderend uit de analyse van de vragenlijsten zijn de cliënten van Stichting de Oude Apotheek over het algemeen tevreden en voelen zij zich prettig binnen de groep en weten wie de persoonlijke begeleider is. Cliënten zijn tevreden over de begeleiders op het gebied van luisteren, hulp bieden, afspraken nakomen, zorgzaamheid. Cliënten ervaren een goede samenwerking tussen de begeleiders van het team.

Cliënten weten welke begeleiders er werken op de groep en de relatie cliënt- cliëntbegeleider is goed te noemen. Cliënten durven zich te uiten over kwetsbare en moeilijke onderwerpen. Cliënten zijn op de hoogte van het activiteiten-aanbod, maar een deel van de cliënten weet niet dat er mogelijkheden zijn om iets anders te kunnen kiezen, als zij iets niet leuk vinden. Begeleiders bieden dit onvoldoende aan.

Cliënten weten onvoldoende dat een persoonlijk begeleider de behoeften en doelen van de cliënt in kaart brengt. Cliënten zijn van mening dat er niet altijd wordt geluisterd naar de behoeften van de cliënt en weten niet dat er meegepraat kan worden over afspraken en doelen. De cliënt heeft niet het gevoel dat de behoeften en doelen besproken worden met de cliënt. Cliënten vinden dat er meer tijd gemaakt mag worden voor persoonlijke aandacht.

Het merendeel van de cliënten weet niet wat een cliëntenraad is en wat het inhoudelijk doet, dit wordt op de werkvloer niet verteld door de begeleiders.

Cliënten zijn onvoldoende op de hoogte van de geldende regels op de groep.

4. De discussie.

Van de 37 cliënten hebben 14 cliënten de vragenlijst niet kunnen beantwoorden. De vraag is of de vragenlijst voldoende begrepen wordt en of er niet te veel vragen zijn (27 stuks)? Hoe komt het dat 14 cliënten niet mee hebben kunnen doen aan het tevredenheidsonderzoek? Stichting Doa vindt het belangrijk dat ieder zijn stem mag laten horen. Hoe kan Stichting Doa ervoor zorgen dat alle meningen gehoord worden?

De spanningsboog van de client is over het algemeen kort te noemen. Tijdens het afnemen van de vragenlijst werd door de begeleiders ervaren dat cliënten af en toe met de ogen dicht zaten, gingen hangen over de tafel en de vragen diverse malen gesteld moesten worden. Sommige cliënten vroegen letterlijk of ze al klaar waren?

Bij Stichting Doa werken cliënten van diverse niveaus, zowel sociaal emotioneel als cognitief. Een groot deel van de cliënten heeft (deels) verbale communicatiemogelijkheden, maar sommige cliënten hebben dit niet en hebben door middel van pictogrammen (duim omhoog en duim omlaag) de vragen beantwoord. Voor alle cliënten geldt dat sommige vragen niet beantwoord konden worden, of de vraag op een andere manier gesteld moest worden, omdat deze niet begrepen werd.

Persoonlijke begeleiders hebben ieder een deel van de cliënten bevraagd en geven aan dat zij sommige vragen anders hebben moeten formuleren. Ook stelden zij de vraag in hoeverre de cliënten sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven, met name omdat zij tegenover iemand zitten die ze goed kennen. Geeft dat het juist een vertrouwd gevoel, en durven zij zich daardoor open te stellen en echt te zeggen wat zij vinden of ervaren? Of kan dit ook averechts rechts werken?

De volgende hypothesen kunnen worden gesteld:

- 1) De vragenlijst (ITS, Radboud Universiteit Nijmegen, september 2010) sluit niet aan op de behoeften van de cliënt.
- 2) Het aantal vragen (27 stuks) is te intensief voor de cliënt.
- 3) Doordat de vragenlijst afgenomen wordt door de persoonlijk begeleider, zal de cliënt sociaal wenselijke antwoorden geven.
- 4) De resultaten van de vragenlijst zijn niet valide.

5. De aanbevelingen.

- 1) De keuzevrijheid met betrekking tot activiteiten moet meer onder de aandacht worden gebracht op de werkvloer. Begeleiders dienen kenbaar te maken dat er alternatieven zijn wanneer zij signaleren dat de cliënt iets niet kan, of wil doen. Een open houding is en de kunst van de client lezen is hier wenselijk.
- 2) Persoonlijk begeleiders moeten voor de jaarlijkse evaluatiegesprekken de tijd nemen om met de individuele cliënt het zorgplan door te nemen, zodat er meegedacht kan worden over de doelen voor een nieuwe periode. Een maandelijks gesprek zou wenselijk zijn en ook een moment om persoonlijke aandacht te kunnen bieden. Dit zou in schematisch ingepland moeten worden.
- 3) De huisregels van Doa moeten vaker onder de aandacht worden gebracht. Cliënten die er bijkomen, weten hier vaak niets vanaf en zouden persoonlijk op de hoogte gesteld moeten worden.
- 4) De cliëntenraad moet meer naar buiten treden en kenbaar maken binnen de groep wat zij zoal voor de individuele cliënt kunnen betekenen. Tevens de taak van degene die de cliëntenraad begeleidt om dit te bespreken en de cliëntenraad hierin ondersteuning te geven.
- 5) Het bestuur van Stichting Doa heeft als taak om de volgende hypothesen te onderzoeken:
 - De vragenlijst (ITS, Radboud Universiteit Nijmegen, september 2010) sluit niet aan op de behoeften van de cliënt.
 - Het aantal vragen (27 stuks) is te intensief voor de cliënt.
 - Doordat de vragenlijst afgenomen wordt door de persoonlijk begeleider, zal de cliënt sociaal wenselijke antwoorden geven.
 - De resultaten van de vragenlijst zijn niet valide.

Bovenstaande aanbevelingen zullen worden meegenomen in de organisatie beoordeling en volgens (HKZ) Plan, Do, Check en Act volgorde als verbeterpunten worden uitgevoerd.

Susan Bongers
Master pedagoog
Stichting de Oude Apotheek

Literatuurlijst

Lange de, R., Schuman, H., Montaesano-Montessori, N. (2011). *Praktijkgericht onderzoek voor reflectieve professionals*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.