



Enquête kwaliteit van de dienstverlening

van Idesta zorggroep aan haar cliënten in Grou

November 2017

Inleiding

De enquête is opgesteld door de koepel van zorgorganisaties Actiz en aangevuld met enkele specifieke vragen.

De enquête is medio november 2017 aan de cliënten aangeboden.

Van de 21 verstuurd vragenlijsten ontvingen wij 20 ingevuld retour. De respons bedroeg derhalve 95,2%. De uitkomsten kunnen als representatief worden beschouwd.

De enquête is opgebouwd uit een aantal thema's te weten:

- 1.** Kwaliteit van leven;
- 2.** Kwaliteit van begeleiders;
- 3.** Kwaliteit van de zorgorganisatie.

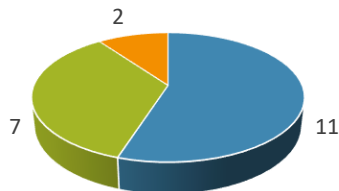
UITKOMSTEN ENQUÊTE

Kwaliteit van leven

Mentaal welbevinden: begeleiding

1. Luisteren de begeleider(s) aandachtig naar u?

Cijfer: 8,2 *



■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

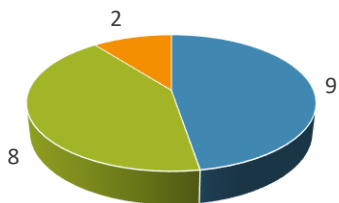
18 van de 20 respondenten antwoordt Altijd of Vaak. 2 antwoorden Soms.

(90% van de respondenten is tevreden 10% niet.

Actie: Het doel moet zijn dat 100% van de cliënten zich voldoende gehoord voelt.

2. Geven uw begeleider(s) goed antwoord op uw vragen?

Cijfer: 7,9



■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

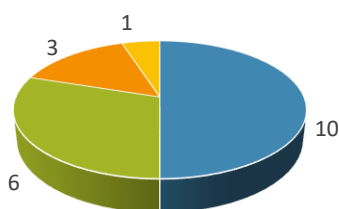
19 van de respondenten geeft aan, dat de begeleiders altijd danwel vaak een goed antwoord hebben op de gestelde vragen. 10,5 % van de cliënten geeft aan dat dit soms het geval is.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat een 'goed' antwoord niet altijd ook een gewenst antwoord is en daarmee dus een foutief antwoord kan zijn.

Actie: Geen

3. Heeft uw begeleider(s) voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

Cijfer: 7,9



■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

16 van de 20 respondenten (80%) geeft aan, dat altijd dan wel vaak sprake is van voldoende aandacht voor het welbevinden van de cliënt. 3 cliënten zeggen dat dit soms het geval is en één dat dit niet van toepassing is. Geen aandacht aan een cliënt in begeleiding lijkt in tegenspraak met de antwoorden op vraag 1.

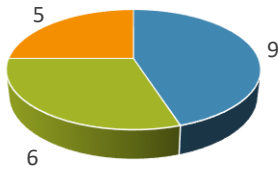
Actie: Nagaan of de indicaties in overeenstemming zijn met de behoefte aan begeleiding.

Kwaliteit van leven

Effect van de zorg op iemands leven: ervaring met lichamelijke verzorging

4. Krijgt u begeleiding op de manier zoals u dat wilt?

Cijfer: 7,3



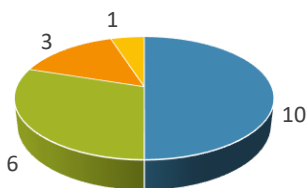
■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

Van de 20 respondenten geven 16 (80%) aan dat de begeleiding wordt gegeven op de gewenste manier. 4 cliënten geven aan dat dit soms, dus niet altijd het geval, is.

Actie: Aandacht besteden aan de wensen ten aanzien van begeleiding bij de individuele gesprekken.

5. Krijgt u uw begeleiding op de momenten waarop u dat wilt?

Cijfer: 7,9



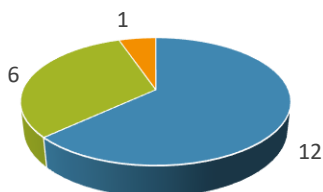
■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

16 van de 20 respondenten geeft aan de begeleiding op de door hen gewenste momenten te ontvangen. 3 cliënten geven aan dat dit soms gebeurt. 1 cliënt geeft aan geen begeleiding te krijgen. Dit laatste moet op een misverstand berusten.

Actie: Het zal niet altijd mogelijk zijn altijd op de gewenste momenten bij cliënten aanwezig te zijn, maar soms is niet voldoende. In de individuele gesprekken met cliënten is dit een punt van aandacht.

6. Kunt zaken bespreken die u belangrijk vindt?

Cijfer: 8,6



■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

18 van de 19 respondenten (95%) geven aan altijd of vaak zaken te kunnen bespreken die zij belangrijk vinden.

1 cliënt geeft aan dit soms te kunnen.

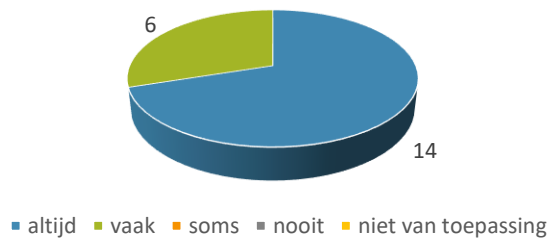
Actie: Het is van het grootste belang, dat het altijd mogelijk moet zijn zaken te bespreken die voor de cliënt belangrijk zijn. 95% is derhalve niet voldoende. In de individuele gesprekken met cliënten is dit een punt van aandacht.

Kwaliteit van leven

Effect van de zorg op iemands leven: ervaring met lichamelijke verzorging

7. Kunt u zich met begeleiding goed redden in het dagelijks leven?

Cijfer: 9,0



100% van de ondervraagden geeft aan zich met de geboden begeleiding goed te kunnen redden.

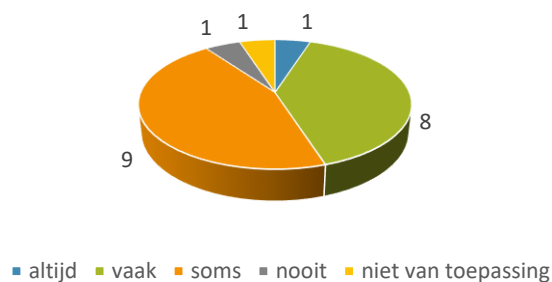
Een zeer bevredigende uitslag maar wel met een kanttekening. Er zijn cliënten waar de inzet van Idesta geregeld meer is dan hetgeen door de WMO en WLZ wordt vergoed. Dit is een aandachtspunt voor de begeleiders en de Idesta organisatie.

Kwaliteit van leven (algemeen) Cijfer: 8,1

Beschouwen we de antwoorden 'altijd' en 'vaak' als positief en het antwoord 'soms' als negatief, dan scoort gemiddeld 85,1% van de mensen in begeleiding op deze rubriek positief en 13,5 % negatief.

8. Het Hofke

Eén van de woningen in Grou wordt door Idesta gehuurd als kantoor en ontmoetingsruimte voor die cliënten die daar behoefte aan hebben. In 'het Hofke' wordt door een aantal vaste cliënten gekookt en samen gegeten. Alleen even langskomen voor een kopje koffie na het werk kan ook. Twee cliënten komen nooit in het Hofke. 9 cliënten soms, 8 cliënten vaak en 1 cliënt altijd. Het eten en drinken wordt door de deelnemers zelf bekostigd. Huur, energie en een deel van de inrichting is voor rekening van Idesta. Het grootste deel van de inrichting is door plaatselijke sponsors opgebracht.



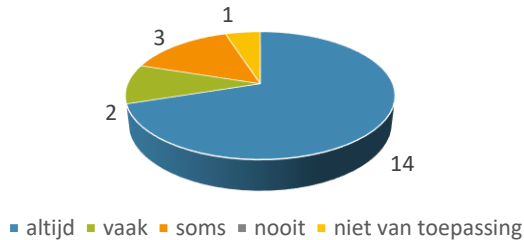
Actie: Geen. Het Hofke is bij iedereen bekend. Iedereen staat het vrij al dan niet gebruik te maken van deze voorziening.

Kwaliteit van begeleiders

Ervaren kwaliteit personeel

9. Zijn uw begeleider(s) goed op de hoogte van uw beperking(en) of gezondheidsproblemen?

Cijfer: 8,6

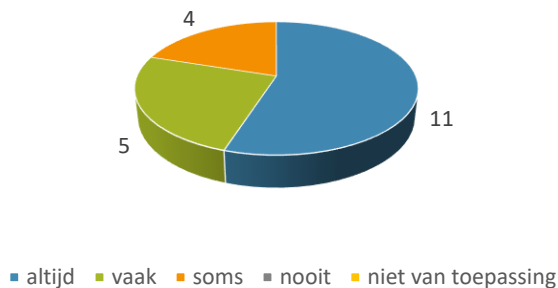


16 van de 20 cliënten is van mening dat de begeleiders goed op de hoogte zijn van hun situatie. 3 cliënten geven aan dat dit soms het geval is en dus ook dat het soms niet het geval is. Dit laatste is geen goede zaak.

Actie: Ten aanzien van nieuwe begeleiders invalkrachten en stagiaires moet een goede overdracht plaatsvinden.

10. Vertrouwt u de begeleider(s)?

Cijfer: 7,8

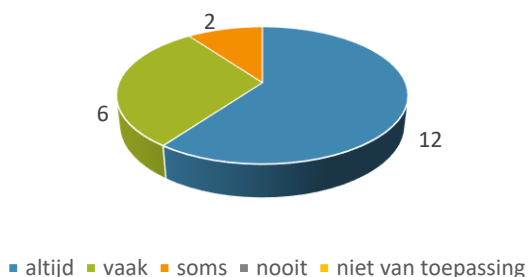


4 van de 20 cliënten geeft aan de begeleiders niet altijd te vertrouwen.

Actie: Aan dit thema zal in de gesprekken tussen de begeleiders cliënten aandacht moeten worden besteed. Vertrouwen is onontbeerlijk.

11. Werken de begeleider(s) vakkundig?

Cijfer: 8,3

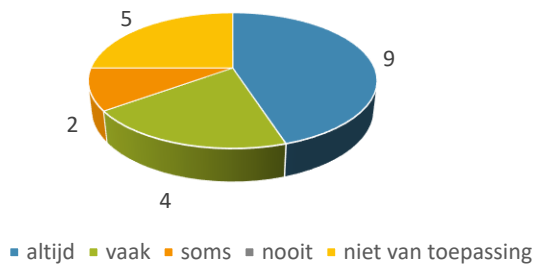


18 van de 20 cliënten geeft aan dat de begeleiders vakkundig werken. 2 (10%) cliënten vinden dat dit 'soms' het geval is.

Actie: Begeleiders bevragen op welk gebied zij vakbekwaamheid missen en hier zo nodig op scholen.

12. Werken de begeleider(s) goed samen met andere hulpverleners?

Cijfer: 8,2



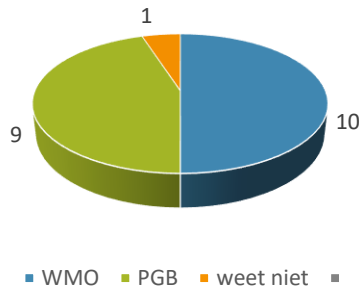
2 (10%) van de 15 cliënten waar volgens hen sprake is van samenwerking met ander hulpverleners, geven aan dat er 'soms' goed wordt samengewerkt met ander hulpverleners.

Actie: *Bij de begeleiders nagaan of er knelpunten en verbeteringen mogelijk zijn.*

Kwaliteit van begeleiders

Toegekende begeleiding

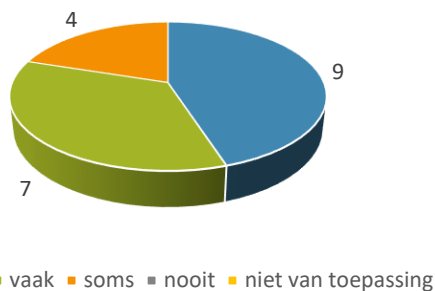
13. Heeft u begeleiding vanuit de WMO of heeft u een PGB?



De werkelijke situatie wijkt af van hetgeen door de cliënten is ingevuld. Er zijn namelijk 13 cliënten met een WMO indicatie en 7 cliënten met een PGB. Hiermee is het niet mogelijk in de beantwoording van de vragen een onderscheid te maken in antwoorden tussen cliënten met een PGB/WLZ en cliënten met een WMO.

14. Heeft de begeleider voldoende tijd voor u beschikbaar?

Cijfer: 7,5



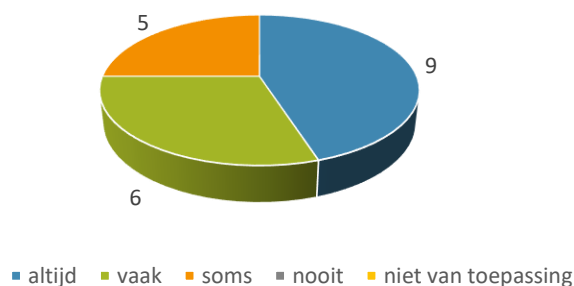
4 (25%) van de 20 cliënten geeft aan dat de begeleiding niet voldoende tijd voor hen beschikbaar heeft.

De inzet van personeel is ook bij ziekte en vakantie gewaarborgd. De hoeveelheid zorg waarvoor men is geïnitieerd wordt nagenoeg altijd gegeven.

Actie: *Nagaan of cliënten voor voldoende zorg zijn geïndiceerd.*

15. Is uw begeleider bij Idesta voldoende telefonisch bereikbaar?

Cijfer: 7,3



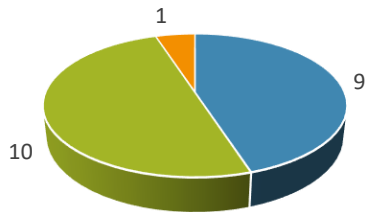
De begeleiders zijn in werktijd bereikbaar op hun mobiele telefoonnummer of bellen terug.

Kwaliteit van begeleiders (algemeen) Cijfer: 8,0

Kwaliteit van zorgorganisatie
Ervaren inspraak

16. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de begeleiding die u krijgt?

Cijfer: 8,0



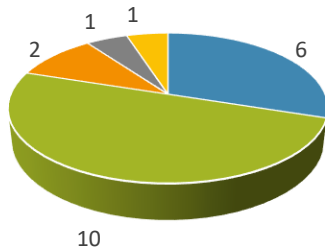
■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

Onze cliënten hebben naast afgesproken begeleiding soms ook behoefte aan begeleiding waar zij niet om hebben gevraagd maar die er wel voor zorgt dat zij het leven op de rit houden. Er zijn cliënten die deze bemoeizorg als lastig ervaren.

Actie: Bij het evalueren van de zorgplannen wordt hier aandacht aan besteed.

17. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u begeleiding krijgt?

Cijfer: 7,0

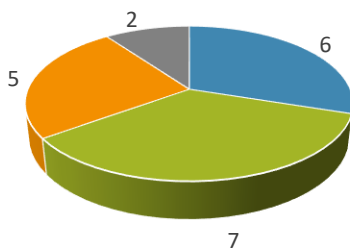


■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

De begeleiding wordt zo veel mogelijk afgestemd op de vraag van de cliënt. Het is niet goed mogelijk om hierin wijziging aan te brengen, omdat dit gevolgen heeft voor de afspraken met andere cliënten.

18. Kunt u meebeslissen over van wie u begeleiding krijgt (welke begeleider(s))?

Cijfer: 6,2

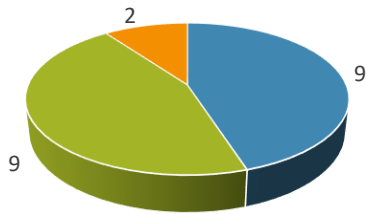


■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

Indien het niet klikt tussen begeleiders en cliënt wordt hier rekening mee gehouden. Cliënt krijgt niet altijd de begeleider van zijn/haar keuze omdat dit praktisch niet uitvoerbaar is, maar ook als begeleider en cliënt naar de mening van Idesta niet bij elkaar passen.

19. Komt de Idesta begeleider de afspraken over de begeleiding goed na?

Cijfer: 7,8



■ altijd ■ vaak ■ soms ■ nooit ■ niet van toepassing

Afspraken moeten altijd nagekomen worden of er moet een verklaring worden gegeven waarom iets niet kan.

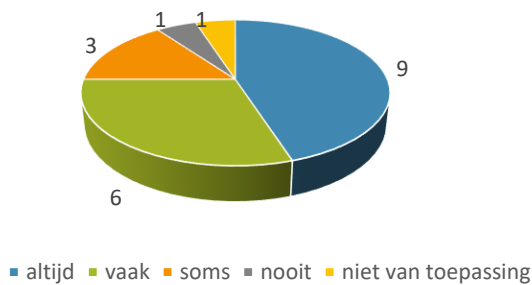
Actie: *Het onderwerp wordt in het werkoverleg besproken*

Kwaliteit van zorgorganisatie

Ervaren informatie

20. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij Idesta?

Cijfer: 7,4

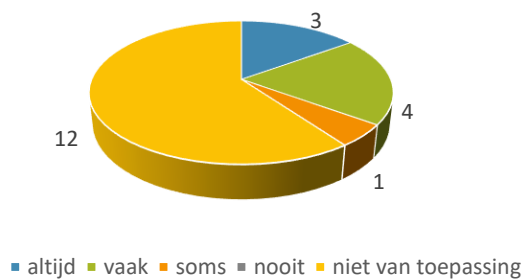


De minderheid van de cliënten weet niet altijd waar zij terecht kan. Naast de begeleiders kan men ook te maken hebben met bijv. de administratie of bij het Hoofd Zorg en Welzijn in geval van conflicten met de begeleider. Dit is blijkbaar niet goed gecommuniceerd.

Actie: Duidelijke informatie verstrekken over wie wat doet bij Idesta.

21. Vindt u dat Idesta (de directie) goed reageert op uw vragen?

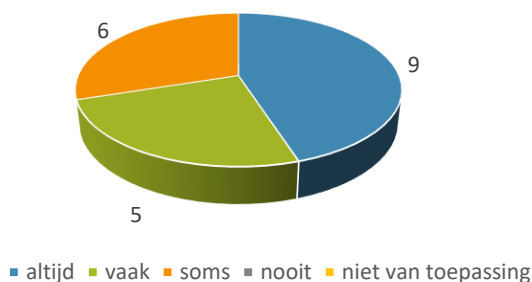
Cijfer: 7,5



12 cliënten hebben geen contact gehad met de directie. 8 cliënten hebben wel contact gehad. Dat de directie niet altijd een antwoord heeft kan er mee te maken hebben dat zij niet de begeleiders voor de voeten willen lopen en dat zij op veel vragen geen antwoord hebben omdat zij niet op de hoogte zijn van individuele zorgplannen/afspraken.

22. Hoort u het op tijd als een begeleider(s) op een ander moment komt of uitvalt?

Cijfer: 7,2

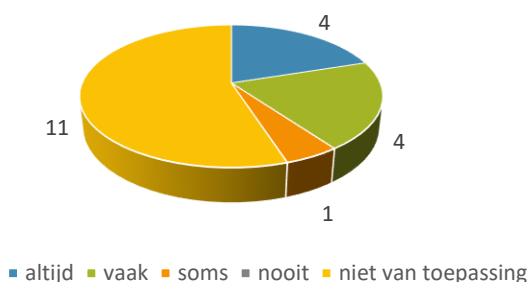


11 cliënten horen niet altijd dat een begeleider uitvalt. 6 cliënten geven aan hier soms tijdig over geïnformeerd te worden. Het streven moet zijn dat altijd wordt geïnformeerd wanneer er afspraken niet door kunnen gaan.

Actie: Procedure opstellen en op nakoming toezien.

23. Kunt u Idesta overdag telefonisch goed bereiken (tussen 9.00-16.30uur)?

Cijfer: 7,8



Van de 9 cliënten die contact hebben gehad met het kantoor van Idesta geven 4 cliënten aan dat zij altijd contact krijgen. De andere 5 cliënten lukt het niet altijd. Idesta heeft ervoor gekozen de overhead klein te houden. Tijdens kantoor tijden zijn medewerkers aanwezig maar indien er meerdere telefoons tegelijk gaan kan de bezetting onvoldoende zijn. Dit is een gegeven.

De contacten met de organisatie Idesta (algemeen) Cijfer: 7,4

Op altijd en vaak wordt op dit onderwerp door 70% van de respondenten geantwoord. 15% heeft geen contact gehad.

Samenvattend

Op onderdelen zijn zeker nog verbeteringen te behalen, ondanks de vrij hoge waardering voor ons werk en ons personeel.

Omdat individuele cliënten soms aangeven niet tevreden te zijn op bepaalde onderwerpen zullen wij hier extra aandacht moeten besteden en de signalen oppakken, zodat dit in de toekomst tot het verleden behoort.

In het algemeen kunnen wij tevreden zijn maar liever nog scoren wij een acht of hoger.

Kwaliteit van leven (algemeen) cijfer: 8,1

Kwaliteit van begeleiders (algemeen) cijfer: 8,0

De contacten met de organisatie Idesta (algemeen) cijfer: 7,4

* De antwoorden op de enquêtevragen zijn overeenkomstig de instructie van Actiz als volgt berekend: Tel alle antwoorden per categorie. Vermenigvuldig elk antwoord 'Altijd' met 100%, elk antwoord 'Vaak' met 67%, elk antwoord 'Soms' met 33% en elk antwoord 'Nooit' met 0%. Tel de percentages bij elkaar op en deel dit door het aantal gegeven antwoorden.

De enquête is gebaseerd op de indicatoren van de CQIndex en is bedoeld voor interne sturing.