

Samenvatting Cliëntervaringsonderzoek SOVAK 2008

In oktober en november 2008 vond een raadpleging van cliënten en cliëntvertegenwoordigers plaats. Via interviews of een vragenlijst werd nagegaan hoe 'de klant' de kwaliteit van de dienstverlening ervaart.

Gevraagd is naar de waardering van de kwaliteit van:

- de woonsituatie / het wooncomfort
- de ondersteuning bij wonen en (dag)activiteiten
- het ondersteuningsplan
- de begeleiding, omgang en continuïteit
- informatie, rechten en klachtbehandeling

Wat vinden de cliënten?

Via een interview zijn 53 cliënten naar hun ervaringen gevraagd. De cliënten geven SOVAK een rapportcijfer van 8,6. Dit is hoger dan in 2006; toen was dat 8,0.

De ondervraagde cliënten zijn tevreden over de huisvesting (8,3), maar hebben nog wel aanvullende wensen zoals een grotere kamer, balkon of tuin. Over de kwaliteit van de maaltijden is men tevreden, maar tweederde van de mensen wil meer invloed op de menukeuze. Slechts 1,9 procent voelt zich onveilig in de eigen woning. De fysieke en sociale veiligheid worden dan ook niet meer als verbeterpunt genoemd. In 2006 was dat nog wel het geval.

Het waarderingscijfer voor de activiteiten ligt net als in 2006 hoog (8,8). Wel is het actief aanbieden van cursussen, trainingen, en/of leer- en ontwikkelingsmogelijkheden een wens. Driekwart van de respondenten is tevreden over zijn/haar ondersteuningsplan. Cliënten geven een 8,3 voor de begeleiding die zij van medewerkers ontvangen. Wel wensen cliënten meer tijd voor een praatje. Winst valt te behalen in een betere afstemming tussen de begeleiders. Ondersteuning bij het onderhouden en uitbreiden van het sociale netwerk (vooral 'maken van vrienden') verdient meer aandacht. Ook wordt gevraagd om meer begeleiding in de vrije tijd: uitstapjes en gelegenheid voor 'gezelligheid'. Aandachtspunt is verder dat cliënten lang niet altijd mogen meebeslissen over wie hun persoonlijk begeleider is en wat er in hun persoonlijk ondersteuningsplan staat, terwijl het merendeel dit wel belangrijk vindt.

Driekwart van de bevroagde cliënten weet niet hoe je een klacht kunt indienen. Cliënten die informatie in aangepaste vorm nodig hebben, geven aan dat dit bij SOVAK beter zou kunnen.

Wat vinden de cliëntvertegenwoordigers?

De vragenlijst is door 249 van de 450 cliëntvertegenwoordigers ingevuld; een respons van 55 procent. Bijna veertig daarvan waren blanco of te laat binnen; dus uiteindelijk is met 210 reacties gewerkt.

De cliëntvertegenwoordigers geven SOVAK als rapportcijfer gemiddeld een 7,4 (landelijk is dit 7,6). Een dalende lijn ten opzichte van 2006: toen lag de algemene waardering op 8,2. Ruim 95 procent vindt dat de geboden begeleiding goed aansluit bij de ondersteuningsbehoeften van hun familielid. Eigen woonruimte met genoeg privacy en aanpassingen aan de handicap vindt men belangrijk en waardeert men met een 7,4.. Bijna zeven procent is daar niet tevreden over. Veertig procent vindt de woonruimte niet voldoende om bezoek te ontvangen, terwijl 71 procent dat wel belangrijk vindt.

Negentig procent vindt dat de medewerkers voldoende aandacht hebben voor de woonveiligheid. Eenzelfde percentage is tevreden over de persoonlijke verzorging en over de dagbesteding. Bij de geboden activiteiten lijkt nog winst te behalen door meer aandacht voor de ontwikkeling van de cliënt en meer 'zinvolle dingen doen'.

Ongeveer 50 respondenten geven aan dat hun familielid therapie of behandeling nodig heeft vanwege gedragsproblemen. Ruim 84 procent vindt dat de specialistische zorg goed aansluit, veertien procent vindt dat dit 'soms' het geval en twee procent 'nooit'. Met een algemene waardering van 6,8 een zorgaspect dat relatief laag scoort.

Vijfennegentig procent is tevreden met de vaste begeleider van hun familielid. Praktisch hetzelfde aantal is tevreden met de deskundigheid, de informatieverstrekking en het nakomen van afspraken. Het algemene rapportcijfer voor de omgang van medewerkers met cliënten en familie is 7,6; in 2006 was dat een 8. Dat lijkt te maken te hebben met het feit dat familieleden ervaren dat medewerkers minder tijd voor hen hebben.

De continuïteit van de personele bezetting (vervanging bij ziekte) is voor 84 procent van ondervraagden in orde; het algemene rapportcijfer daarvoor is 7,3. De veertien procent die niet tevreden is, spitst zich vooral toe op bepaalde afdelingen. De overdracht van informatie naar (waarnemende) collega's is een punt van aandacht.

De telefonische en fysieke bereikbaarheid levert voor de meeste (95%) respondenten geen problemen op met een algemene waardering van 7,9. Ook de informatievoorziening wordt door meer dan negentig procent als voldoende en begrijpelijk gewaardeerd. Echter, 26 procent geeft aan niet te weten hoe men een klacht kan indienen. Winst lijkt te behalen voor de cliëntenraad door nog meer in te zetten op het informeren van hun achterban.

Meer informatie

Deze samenvatting schetst alleen een algemeen beeld op hoofdlijnen. Ook de volledige rapporten kunnen worden ingezien op deze website.

Voor elke afdeling binnen SOVAK is gedetailleerde informatie beschikbaar gesteld aan iedere leidinggevende. Deze zogenaamde Kwaliteit Verbeter Kaart geeft aan wat de cliënten en hun relaties voor die specifieke locatie(s) belangrijk vinden. Wat zij goed vinden en wat beter kan.

Voor de medewerkers van SOVAK een unieke kans om heel concreet aan de slag te gaan met de wensen van 'hun klanten'.

~/~