

Cliënttevredenheidsonderzoek 'Ben ik tevreden?'

In de eerste helft van 2015 is een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden binnen De Zijlen met het instrument 'Ben ik tevreden?'. Het doel van 'Ben ik tevreden?' is dat de cliënt en zijn ondersteuner(s) een actueel inzicht krijgen in de huidige en gewenste kwaliteit van bestaan. Dit levert informatie op cliëntniveau op, wat gebruikt kan worden in de dagelijkse zorg en ondersteuning en/of in het cliëntplan, bijvoorbeeld in de vorm van doelen. De dialoog over wat de cliënt ervaart is dus het startpunt van het verbeteren van de kwaliteit van leven en het zoeken naar de manier waarop dit kan.

Het algemene beeld is dat cliënten een ruime voldoende geven aan hun ervaringen over kwaliteit van leven. De gemiddelde score is Zijlenbreed 3.9 op een schaal van 1 tot 5. (vergelijkbaar met een 7.5 tot 8 op een 10-puntsschaal).

Het doel van 'Ben ik tevreden' is dat de cliënt en zijn ondersteuner(s) een actueel inzicht krijgen in de huidige en gewenste kwaliteit van bestaan. Het onderzoek bestaat uit:

- de dialoog met de cliënt;
- de score/punten die de cliënt geeft bij de acht onderzoeksgebieden;
- opmerkingen of actiepunten 'ga ik mee door';
- actiepunten 'ga ik wat aan doen'.

Uiteindelijk heeft bij wonen 87% van de cliënten meegewerkt aan het onderzoek, bij werk & dagbesteding 86% en bij jeugd 58% van de cliënten. Verwanten hebben in totaal 65 vragenlijsten ingevuld.

Jaarlijks gaan we het instrument 'Ben ik tevreden?' gebruiken, en opnemen in de methodische cyclus vanaf 2016.

Zijlenbreed beeld van de scores

Hieronder wordt een beeld gegeven van de scores/punten die cliënten geven bij de acht onderzoeksgebieden.

De score is gegeven op een 5-puntsschaal waarbij 1 staat voor 'zeker niet' (negatief) en 5 voor 'zeker wel' (positief). De cijfers van vier en hoger zijn onderstreept.

→ Categorie (aantal vragenlijsten) ↓ Onderzoeksvragen	Zijlenbreed (1504)	Wonen (738)	W&D (613)	Jeugd – wonen (45)	Jeugd – w&d (43)	Verwanten (65)
1: Hoe voel ik mij?	3.91	3.90	3.96	3.64	3.50	3.97
2: Welke mensen ken ik?	3.98	3.94	<u>4.03</u>	3.83	3.83	<u>4.06</u>
3: Wat is van mij?	3.83	3.98	3.74	3.54	3.27	3.60
4: Wat wil ik leren?	<u>4.06</u>	<u>4.05</u>	<u>4.09</u>	<u>4.11</u>	3.45	<u>4.27</u>
5: Hoe leef ik gezond?	3.84	3.80	3.92	3.79	3.43	3.93
6: Waar kies ik voor? Wat beslis ik zelf?	3.62	3.70	3.58	3.66	3.56	3.19
7: Waar hoor ik bij? Wie help ik?	3.74	3.79	3.76	3.65	3.19	3.51
8: Wat mag ik doen en wat moet ik doen?	<u>4.19</u>	<u>4.30</u>	<u>4.13</u>	<u>4.10</u>	3.47	<u>4.15</u>
Totale gemiddelde	3.90	3.93	3.90	3.79	3.46	3.83

Bijlage - Vragenlijst 'Ben ik tevreden?'



Dag,

Ben jij tevreden?

De Zijlen wil dit graag weten.
En met jou hierover praten.
We horen graag hoe tevreden je bent.
Over hoe je woont, of je goede ondersteuning krijgt, en je werk.
En over je gezondheid en je vrije tijd.

Op de volgende bladzijden staan de onderwerpen waarover we met je willen praten.

Jouw antwoorden vullen we hierop in.

En we maken afspraken over:

- waar jij mee door gaat
- waar je wat aan wilt doen

De bedoeling is dat jij hierdoor meer tevreden wordt.

Wil je liever niet over je tevredenheid praten?

Kruis dan dit hokje aan:

Wil je vertellen waarom je hier niet over wilt praten?

Ja, omdat



Nee.



Als je nog vragen hebt, kun je die aan je begeleider stellen.

Bedankt!



Medewerkers van De Zijlen



Datum:

1 Hoe voel ik mij?							
		Zeker niet		Voldoende		Zeker wel	Niet van toepassing
1A	Ik voel mij veilig in huis/op de dagbesteding/op mijn werk/school	1	2	3	4	5	
1B	Ik voel mij veilig op straat	1	2	3	4	5	
1C	Ik krijg complimenten	1	2	3	4	5	
1D	Mijn medicatie wordt laag gehouden	1	2	3	4	5	
1E	Ik ben ontspannen	1	2	3	4	5	
1F	Aan mij wordt gevraagd hoe tevreden ik ben	1	2	3	4	5	
	Ga ik mee door!						
	Ga ik wat aan doen!!						



2 Welke mensen ken ik?							
		Zeker niet		Voldoende		Zeker wel	Niet van toepassing
2A	Ik ben tevreden over hoe ik word geholpen door ondersteuners	1	2	3	4	5	
2B	Ik word geholpen door familie	1	2	3	4	5	
2C	Ik word zo nodig geholpen in het onderhouden van contacten met mijn vrienden/kennissen	1	2	3	4	5	
2D	Ik praat met mensen op mijn werk/ dagbesteding/ club/school	1	2	3	4	5	
	Ga ik mee door!						
	Ga ik wat aan doen!!						



3 Wat is van mij?							
		Zeker niet		Voldoende		Zeker wel	Niet van toepassing
3A	Ik koop mijn eigen spullen	1	2	3	4	5	
3B	Ik beslis waar ik mijn geld aan uitgeef	1	2	3	4	5	
3C	Ik ben tevreden hoe anderen met mijn spullen omgaan	1	2	3	4	5	
3D	Ik vind mijn huis/kamer schoon	1	2	3	4	5	
	Ga ik mee door!						
	Ga ik wat aan doen!!						

4 Wat wil ik leren?							
		Zeker niet		Voldoende		Zeker wel	Niet van toepassing
4A	Ik word geholpen als ik wat wil leren	1	2	3	4	5	
4B	Ik doe leuke dingen in mijn vrije tijd	1	2	3	4	5	
4C	Ik ben tevreden over wat ik doe in mijn werk/ dagbesteding/school	1	2	3	4	5	
	Ga ik mee door!						
	Ga ik wat aan doen!!						

5 Hoe leef ik gezond?							
		Zeker niet		Voldoende		Zeker wel	Niet van toepassing
5A	Ik eet gezond	1	2	3	4	5	
5B	Ik doe regelmatig aan sport of beweging	1	2	3	4	5	
5C	Als ik ziek ben word ik goed verzorgd	1	2	3	4	5	
5D	Ik doe mee aan activiteiten	1	2	3	4	5	
	Ga ik mee door!						
	Ga ik wat aan doen!!						

6 Waar kies ik voor? Wat beslis ik zelf?							
		Zeker niet		Voldoende		Zeker wel	Niet van toepassing
6A	Ik kies met wie ik op vakantie ga	1	2	3	4	5	
6B	Ik weet aan welke activiteiten ik mee kan doen	1	2	3	4	5	
6C	Ik beslis mee wat er in mijn cliëntplan wordt opgeschreven	1	2	3	4	5	
	Ga ik mee door!						
	Ga ik wat aan doen!!						

7 Waar hoor ik bij? Wie help ik?							
		Zeker niet		Voldoende		Zeker wel	Niet van toepassing
7A	Ik word uitgenodigd op verjaardagen/feestjes	1	2	3	4	5	
7B	Ik doe zelf mijn boodschappen	1	2	3	4	5	
7C	Ik help andere bewoners/mensen uit mijn omgeving	1	2	3	4	5	
7D	Als ik iets vertel wordt er naar mij geluisterd	1	2	3	4	5	
	Ga ik mee door!						
	Ga ik wat aan doen!!						

8 Wat mag ik doen en wat moet ik doen?							
		Zeker niet		Voldoende		Zeker wel	Niet van toepassing
8A	Ik kan bezoek ontvangen op mijn kamer/in mijn woning	1	2	3	4	5	
8B	Ik heb eigen regels/afspraken in huis	1	2	3	4	5	
8C	Als ik het ergens niet mee eens ben kan ik dat aangeven	1	2	3	4	5	
	Ga ik mee door!						
	Ga ik wat aan doen!!						

Opmerkingen: