Cliënten over Kwaliteit

Perspectief GZ

Ambulante hulpverlening - volwassenen 2024

Rapportage

Perspectief GZ 2024

Utrecht
februari 2025

Auteurs
Carolien Paters
Rinskje Molier

Australiëlaan 11A
3526 AB Utrecht
030 – 293 76 64

Postadres
Postbus 8224
3503 RE Utrecht

Online
info@hetlsr.nl
www.hetlsr.nl

Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap
Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1 | Inleiding **4**

1.1 | Doel 4
1.2 | Aanpak 4
1.3 | Leeswijzer 4

2 | Resultaten Ambulante hulpverlening volwassenen **5**

2.1 | Respons 5
2.2 | Cijfer en toelichting 6
2.3 | Resultaten gesloten vragen 7
2.4 | Beantwoording open vragen 10

1 | Inleiding

Perspectief GZ voert in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, cliëntenraadplegingen uit onder haar cliënten. De raadpleging vindt plaats via de LSR-methode Cliënten over Kwaliteit (CoK). Dit is een erkende methode volgens het KwaliteitsKader Gehandicaptenzorg (KKGZ) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

In deze rapportage staan de resultaten van de gesloten vragen en het rapportcijfer van de raadpleging van de ambulante hulpverlening, doelgroep 'Volwassenen' in 2024.

1.1 | Doel

CoK heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan (wat vinden cliënten?) en inzicht in de achterliggende meningen, ervaringen, wensen (waarom vinden cliënten dat?).
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbetersuggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op organisatieniveau.

1.2 | Aanpak

De resultaten van de raadpleging zijn op verschillende manieren weergegeven. In tabellen is per vraag te zien hoeveel cliënten de vraag positief, negatief of daar tussenin hebben beantwoord. De reacties op de open vragen zijn zoveel mogelijk letterlijk weergegeven.

1.3 | Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan respectievelijk algemene gegevens rond de respons, het door cliënten gegeven cijfer, tabellen met de resultaten van de gesloten vragen en een weergave van de open vragen. Bij de citaten van cliënten is steeds 'hij' gebruikt in de tekst en zijn eventueel aanpassingen gedaan om herleidbaarheid naar personen te voorkomen.

2 | Resultaten Ambulante hulpverlening volwassenen

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe cliënten de CoK vragenlijst hebben ingevuld. De gebruikte vragenlijst bestaat uit 23 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden cliënten de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

2.1 | Respons

Van de doelgroep 'Volwassenen' hebben 16 cliënten de vragenlijst ingevuld. Deze respons is zeer laag, waardoor we niet met zekerheid kunnen stellen dat de uitkomsten van de vragenlijst representatief zijn voor de totale groep volwassen cliënten. Er moet dan ook behoedzaam worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van deze rapportage.

In onderstaande tabel is weergeven hoe de vragenlijsten zijn ingevuld.

Hoe (met wie) de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	11	73%
De cliënt heeft de vragenlijst samen met zijn hulpverlener ingevuld	4	27%
De cliënt heeft de vragenlijst samen met een andere hulpverlener ingevuld	0	0%
De cliënt heeft de vragenlijst samen met familie/vriend(in) ingevuld	0	0%
De hulpverlener en wettelijk vertegenwoordiger hebben de vragenlijst vóór de cliënt ingevuld	0	0%
Totaal[1]	**15**	**100%**

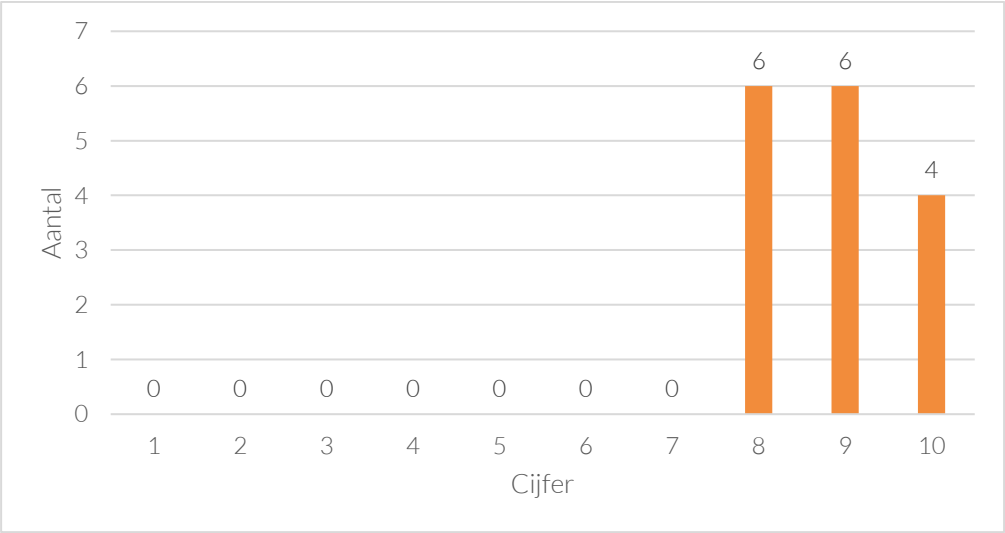
Van de 16 respondenten geven 12 cliënten aan dat hun zorg onder de zorgverzekeringswet valt, 2 cliënten zeggen onder de Wlz te vallen en 2 cliënten weten niet onder welke zorg zij vallen.

[1] 1 cliënt heeft deze vraag niet beantwoord.

2.2 | Cijfer en toelichting

In de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd om de hulpverlening van Perspectief GZ een cijfer te geven en om dit cijfer toe te lichten.

In totaal hebben alle 16 respondenten een cijfer gegeven met als gemiddelde een 8,9.
De verdeling van de gegeven cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



Toelichtingen bij het gegeven cijfer

- Omdat de hulp echt goed is en ik er wat aan heb, en ook intensief is.
- Omdat het in het begin, niet helemaal lekker liep en er een verandering kwam met hulpverlening is dat veranderd en beter geworden.
- Omdat ik geen klachten heb.
- Hij is heel begripvol en stond altijd klaar voor ons. Als ik ergens meezat kon ik het bij hem neerleggen.
- [Naam hulpverlener] is transparant duidelijk en geeft me een goed gevoel waardoor ik mezelf op m'n gemak voelde gedurende de behandeling. Ik kon alles bespreken qua onderwerpen.
- Me probleem krijg de aandacht.
- Omdat ik mij begrepen voel en mij goed kan uiten.
- Gewoon goed.
- Omdat wij pas zijn begonnen moet ik nog zien hoe het allemaal gaat.
- Omdat ik in een korte tijd geholpen ben.
- Er wordt naar me geluisterd, ik kan alles zeggen als ik ergens mee zit.
- Nergens zo goed behandeld, en ze geven me de tijd die ik nodig heb.
- Ze hebben mij goed op weg geholpen. Ik ben veel rustiger in mezelf en ze luisteren wel goed.

2.3 | Resultaten gesloten vragen

Onderstaande tabellen laten zien hoe de cliënten de vragen van de vragenlijst 'Ambulante hulpverlening volwassenen' hebben beantwoord.

Over waar u woont					Geen antwoord
1.	Wat vindt u van uw woning?	7	8	0	1
2.	Voelt u zich prettig in de buurt waar u woont?	10	5	1	0
3.	Voelt u zich wel eens eenzaam in uw woning?[2]	8	6	2	0
4.	Bent u wel eens bang in uw woning?[3]	11	4	1	0

[2] Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

[3] Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

Over de hulp die u krijgt van de hulpverlener					Geen antwoord
5.	Krijgt u de hulp van uw hulpverlener die u wilt hebben?	15	1	0	0
6.	Vertelt de hulpverlener u als er iets verandert in de hulp die u krijgt van Perspectief GZ?	16	0	0	0
7.	Is uw hulpverlener goed bereikbaar?	15	0	0	1
8.	Leert u nieuwe dingen van uw hulpverlener?	13	3	0	0
9.	Luistert de hulpverlener naar u?	15	1	0	0
10.	Heeft de hulpverlener genoeg tijd voor u?	15	1	0	0
11.	Moet u vaak wachten op de hulpverlener?[4]	12	4	0	0
12.	Vertrouwt u de hulpverlener?	16	0	0	0
13.	Als u het ergens niet mee eens bent, voelt u zich dan vrij om dit te zeggen tegen uw hulpverlener?	14	2	0	0
14.	Bepaalt de hulpverlener te veel voor u?[5]	12	4	0	0
15.	Heeft u een klik met uw hulpverlener?	14	2	0	0

[4] Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

[5] Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

Over uw hulpverleningsplan					Geen antwoord
16.	Wat vindt u van de gesprekken over uw hulpverleningsplan?	15	1	0	0
17.	Bent u tevreden over uw hulpverleningsplan?	15	1	0	0
18.	Krijgt u voldoende ruimte om uw eigen doelen toe te voegen aan het hulpverleningsplan?	13	2	0	1
19.	Bent u tevreden over wat de hulpverlening u tot nu toe oplevert?	14	2	0	0

Over uw leven					Geen antwoord
20.	Bent u tevreden over hoe uw dagen eruit zien?	11	5	0	0
21.	Verveelt u zich wel eens in de avonden en weekenden?[6]	10	5	1	0
22.	Wat vindt u van het contact met uw familie / vrienden / kennissen?	10	6	0	0
23.	Bent u nu gelukkig?	9	6	1	0

[6] Bij deze vraag is bij het hiernaast vermelde resultaat uitgegaan van de positieve reactie van cliënten, dus waar 'Nee' is geantwoord op de vraag.

2.4 | Beantwoording open vragen

In deze paragraaf staan de reacties op de open vragen die aan de cliënten zijn gesteld. Deze vragen gaan over dromen of wensen die cliënten hebben voor de toekomst, wat cliënten zouden veranderen in de ambulante hulpverlening als zij het voor het zeggen hadden en wat zij fijn vinden aan de hulpverlening van Perspectief GZ.

Wat vindt u fijn aan de hulpverlening van Perspectief GZ?

- Goede hulp.
- Ze luisteren goed naar mij.
- We waarderen de moeite en het werk dat voor ons is verricht.
- De goede gesprekken en de aandacht probleem.
- Dat ze mij opnieuw hebben verwelkomd. Ik voelde mij na gesprekken weer meer alert.
- Dat ik me er prettig voel en ik heb veel geleerd.
- [Naam hulpverlener] is een fijne hulpverlening en [naam] vindt het ook erg prettig bij hem.
- Ik werd gehoord en geholpen. Ik werd zo geholpen en mij gebracht naar iemand die ik nu ben. Van een uitgewelpt bloemetje naar een opgebloeid bloemetje.
- Mensen willen me alleen maar helpen.
- Dat ze tijd voor me hebben.
- Dat ze rekening houden met mijn wensen, zoals ik wilde dat ik met een hulpverlener wilde veranderen en dat is gebeurd.

Als u het voor het zeggen had, wat zou u dan veranderen in de ambulante hulpverlening van Perspectief GZ?

- Misschien als het nodig is meer tijd.
- Nee.
- Niks/niets. (2x)
- Geen idee. (2x)
- Ik weet het niet. (2x)
- Weet ik niet
- Ik kan niets noemen.
- Ook mensen zonder lvb, helpen die net wat meer ruimte en tijd nodig hebben, die zijn meestal niet gebaat bij gewone instellingen.
- Toen ik heel lang geen hulp had, dat er eerder een update kwam over mijn status van behandelaar.

Wat zou u nog willen in uw leven? Welke wensen heeft u?

- Dat het mentaal goed gaat, en dat ik gelukkig ben en mijn gezondheid.
- Gelukkig zijn.
- Niks.
- Rust en vrede.
- Ik zou graag een vast contract willen krijgen in de zorg. Mijn eigen kracht kunnen doorgeven aan mensen die dat nodig hebben.
- Ik heb geen wensen, ik heb toch een rot leven.
- Meer kennis voor het leven en mijn kinderen laten opgroeien op het goede pad.
- Meer gelukkig en genieten.
- Ik zou graag een nieuw woning hebben. Dat het goed komt met de gezondheid van [naam]. Een nieuwe school een nieuwe groep voor [naam]. Dat [naam] helemaal zindelijk is en dat hij kan lezen en schrijven. Heb best wel veel wensen maar dat zal wel een hele lijst worden.
- Het gaat nu goed en ik heb geen wensen. Ik heb alles wat ik nodig heb.
- Terug naar [plaats], en dat mijn [partner] wat meer affectie toont.
- Een baan waar ik kan blijven.
- Op dit moment geen.

Copyright © LSR
Sterk in medezeggenschap

Contact
Australiëlaan 11A
3e etage
3526 AB Utrecht
030 – 293 76 64
info@hetlsr.nl
www.hetlsr.nl

Postadres
Postbus 8224
3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.