



Clienttevredenheidsonderzoek CTO 2016 onder WLZ cliënten (samenvatting)

In juli 2016 is er een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder cliënten met een WLZ-indicatie. In samenwerking met het landelijk Steunpunt Medezeggenschap zijn er door ervaringsdeskundigen van Humanitas interviews gehouden met drie cliënt groepen:

1. Ambulante cliënten: 6 waarvan er 4 hebben deelgenomen
2. Cliënten van de Vliet: 5 waarvan 4 hebben deelgenomen
3. Cliënten van de Gaarshof: 12, waarvan er 7 hebben deelgenomen

Hoewel er verschillende boeiende gesprekken zijn gevoerd is de respons te laag om representatief te zijn voor de hele groep. Toch zitten er aanbevelingen tussen waar SMO Breda zeker iets mee kan. De aanbevelingen worden teruggekoppeld naar de cliënten die mee hebben gedaan en besproken met de cliëntenraad. Hieronder staan de conclusies en aanbevelingen uit de gesprekken.

Ambulant

Cliënten zijn over het algemeen positief over de ambulante woonbegeleiding van SMO Breda. De kritische opmerkingen die zijn gemaakt bieden wellicht wel kansen voor verbetering. Het LSR raadt aan om de volgende punten (vragen/aanbevelingen) met elkaar te bespreken:

- Bespreek en onderzoek met de cliënten hoe de individuele wensen te realiseren zijn. Zoals meer tijd aan cliënten besteden, het uitbetalen van het activeringsgeld en meer respect naar elkaar.
- Breng het activiteiten aanbod via 'Ik wil meedoen' regelmatig onder de aandacht bij cliënten. Is iedereen bekend met het aanbod aan activiteiten? Sluit het aanbod aan bij de behoeften van cliënten? Neem de wensen van de cliënt mee in het ondersteuningsplan.
- Ga met iedere cliënt in gesprek over zijn ingevulde vragenlijst en de resultaten van de raadpleging. Welke knelpunten ervaart de cliënt in de ambulante woonbegeleiding? Wat zou de cliënt anders willen in zijn leven? Maak hier afspraken over en neem deze op in het ondersteuningsplan.

De Gaarshof

Cliënten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning en het verblijf op De Gaarshof. De kritische opmerkingen die zijn gemaakt bieden wellicht wel kansen voor verbetering. Het LSR raadt aan om de volgende punten (vragen/aanbevelingen) met elkaar te bespreken:

- Bespreek en onderzoek met de cliënten hoe de individuele wensen op het gebied van wonen (zoals de grootte van de kamer, beugels op het toilet en naambordjes voor medewerkers) te realiseren zijn. Bespreek ook de individuele wensen op het gebied van communicatie en contact met familieleden en vrienden.
- Inventariseer aan welke activiteiten cliënten niet kunnen deelnemen vanwege gezondheidsklachten. Zijn er mogelijkheden om deze activiteiten zodanig aan te passen zodat alle cliënten kunnen deelnemen?
- Is er voldoende aandacht voor het onderlinge contact en omgaan met elkaars leuke en minder leuke kanten? Bied cliënten de ruimte om hierover met de begeleiding te praten, bijvoorbeeld door er naar te vragen tijdens individuele begeleidingstijd. Bespreek of de cliënten voldoende weten wat ze kunnen doen wanneer ze last hebben van een medecliënt.
- Ga met iedere cliënt in gesprek over zijn ingevulde vragenlijst en de resultaten van de raadpleging. Welke knelpunten ervaart de cliënt in de ondersteuning en/of het wonen op De Gaarshof? Wat zou de cliënt anders willen in zijn leven? Maak hier afspraken over en neem deze op in het ondersteuningsplan.

De Vliet

De cliënten zijn gematigd positief over de ondersteuning en het verblijf op De Vliet. De kritische opmerkingen die zijn gemaakt bieden wellicht wel kansen voor verbetering. Het LSR raadt aan om de volgende punten (vragen/aanbevelingen) met elkaar te bespreken:





ik wil meedoen

- Bespreek en onderzoek met de cliënten hoe de individuele wensen op het gebied van wonen (zoals de grootte van de kamer, sociale hygiëne en het eten) te realiseren zijn.
- Besteed aandacht aan de regels die gelden binnen De Vliet en monitor de naleving van de regels. Zijn de bestaande regels voor alle cliënten en medewerkers duidelijk? Hoe kun je er samen voor zorgen dat de regels beter worden nageleefd?
- Breng het activiteiten aanbod via 'Ik wil meedoen' regelmatig onder de aandacht bij cliënten. Is iedereen bekend met het aanbod aan activiteiten? Sluit het aanbod aan bij de behoeften van de cliënten? Neem de wensen van de cliënten mee in hun ondersteuningsplan.
- Ga met iedere cliënt in gesprek over zijn ingevulde vragenlijst en de resultaten van de raadpleging. Welke knelpunten ervaart de cliënt in de ondersteuning en/of het wonen op De Vliet? Wat zou de cliënt anders willen in zijn leven? Maak hier afspraken over en neem deze op in het ondersteuningsplan.

