

Cliënten over Smart-Coach

Wat gaat goed? Wat kan beter?



Cliëntervaringsonderzoek 2019
Ambulante ondersteuning

Cliëntenraadpleging

Er is een cliëntenraadpleging gehouden onder de cliënten die ambulante begeleiding van Smart-Coach krijgen.

De cliënten hebben hun mening gegeven over wat goed gaat en wat beter kan bij Smart-Coach.



Wie?

Rinskje Molier-Dijkstra van het LSR heeft de cliëntenraadpleging uitgevoerd.



Wanneer?

Voorjaar 2019

Hoe?

Twaalf cliënten hebben zelf of met hulp de vragenlijst ingevuld.

Vragenlijst

Er zijn vragen gesteld over:

- Wonen
- Hulp van de ambulante begeleider
- Je leven

Rapportcijfer

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd om de ambulante begeleiding een rapportcijfer te geven.

De cliënten geven de ambulante ondersteuning van Smart-Coach gemiddeld een 8,2.



Verder konden de bewoners vertellen:

- Wat ze als baas van Smart-Coach zouden veranderen
- Wat ze heel fijn vinden aan de ambulante begeleiding
- Wat ze nog zouden willen in het leven

In het volgende hoofdstuk staan de uitkomsten van de meerkeuze vragen.

De meerkeuze vragen hebben een beoordeling en een kleur gekregen als meerdere cliënten tevreden, deels tevreden of niet tevreden zijn.

Beoordeling	Als...
Sterk punt	90% of meer van de cliënten positief antwoordt.
Aandachtspunt	30% of meer van de cliënten niet helemaal positief is.
Verbeterpunt	30% of meer van de cliënten negatief antwoordt.

Uitkomsten vragenlijst

Wonen		Beoordeling
1.	Wat vind je van je eigen woning?	Sterk punt
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?	
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?	Sterk punt
4.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?	Aandachtspunt
5.	Ben je wel eens bang in jouw woning?	Sterk punt

Hulp van de ambulante begeleider		Beoordeling
6.	Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?	Sterk punt
7.	Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar?	Sterk punt
8.	Wat vind je van het overleg over je plan van aanpak?	Sterk punt
9.	Je werkdoelen staan in Zilliz. Vind je het fijn om met Zilliz te werken?	<i>De helft van de cliënten vult in 'geen antwoord'</i>
10.	Leer je nieuwe dingen van je ambulante begeleider?	Aandachtspunt
11.	Luistert de ambulante begeleider naar je?	Sterk punt
12.	Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je?	Sterk punt
13.	Moet je vaak wachten op de ambulante begeleider?	

Hulp van de ambulante begeleider		Beoordeling
14.	Vertrouw je de ambulante begeleider?	Sterk punt
15.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider?	
16.	Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je?	
17.	Heb je een klik met je ambulante begeleider?	Sterk punt

Je leven		Beoordeling
18.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?	Aandachtspunt
19.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?	Aandachtspunt
20.	Wat vind je van het contact met je familie?	Aandachtspunt
21.	Ben je nu gelukkig?	

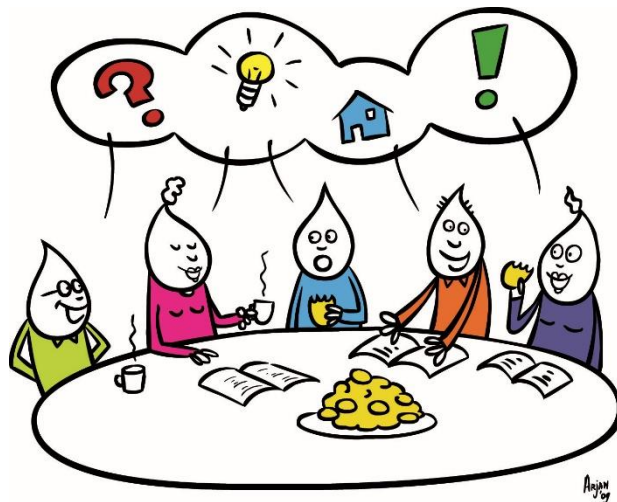
Groepsgesprek

Met cliënten en begeleiders van 'Ambulante ondersteuning' is een groepsgesprek georganiseerd.

Bij het groepsgesprek op 3 april 2019 waren twee cliënten aanwezig, vier begeleiders en een regiebegeleider van Smart-Coach. Het gesprek werd geleid door Rinskje Molier van het LSR.

Dit is een samenvatting van het groepsgesprek.

Het hele verslag kun je vinden in het rapport 'Cliënten over Kwaliteit Smart-Coach'.



Er zijn verschillende onderwerpen besproken.

Hieronder staan enkele onderwerpen:

Wisselingen begeleiders

Eén cliënt vertelt hoe belangrijk het is om een klik met je begeleider te hebben en om elkaar te kunnen vertrouwen. Wanneer er veel wisselingen van begeleiders zijn, kost het tijd om elkaar te leren kennen en te vertrouwen. Ook is het lastig omdat je als cliënt iedere keer je verhaal opnieuw moet doen.

De begeleiders vinden het zelf ook belangrijk om een vertrouwensband met de cliënten op te bouwen. De insteek van Smart-Coach is om zo lang mogelijk dezelfde cliënt te ondersteunen.

Bereikbaarheid

De begeleiders zijn niet altijd goed bereikbaar.

Er is wel een bereikbaarheidsdienst.

Maar niet iedereen wil hier gebruik van maken.

Zo vertelt één cliënt dat hij bij de bereikbaarheidsdienst niet weet wie hij aan de lijn krijgt en of die andere begeleider hem wel kan helpen.

Interne communicatie

De begeleiders geven aan dat de interne communicatie beter kan.

Wanneer cliënten iemand van het hoofdkantoor spreken is het niet altijd duidelijk wat er precies geregeld gaat worden en wanneer.

Respect en vertrouwen

Eén begeleider geeft aan dat er respect is tussen cliënten en begeleiders. Hij geeft aan dat de begeleiders niet neerkijken op de cliënten, maar dat ze naast de cliënten staan.

De begeleiders vinden het belangrijk om de cliënten te leren kennen, om ze zo goed mogelijk te kunnen helpen.

Vertrouwen is belangrijk.

Schaduwbegeleider

Twee begeleiders geven aan dat zij enkele cliënten ondersteunen waarbij er geen schaduwbegeleider is. Zij zijn dus het enige aanspreekpunt voor de cliënt. Hierdoor missen ze een collega om mee te kunnen overleggen.

Zilliz

Cliënten kunnen nu nog niet zelfstandig inloggen op Zilliz, maar dit kan in de toekomst wel.

Hoe nu verder?

Het cliëntervaringsonderzoek bij Smart-Coach Ambulante Ondersteuning heeft als doel:

- Inzicht krijgen in de mening van cliënten over de ambulante ondersteuning.
- Vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties.

Het vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties gebeurt op verschillende manieren.

- Smart-Coach stelt samen met de cliëntenraad een verbeterplan op voor de ambulante ondersteuning.
- Daarnaast bekijkt het ambulante team of de aandachtspunten kunnen worden opgenomen in het jaarplan van het team.
- Op individueel niveau bekijken de ambulante begeleider en de cliënt of er aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan.

