

Cliënten over Smart-Coach

Wat gaat goed? Wat kan beter?



Cliëntervaringsonderzoek 2020
Beschermd wonen

Wie?

Lonneke Veldman heeft de cliëntenraadpleging uitgevoerd.

Wanneer?

Voorjaar 2020

Hoe?

Zestien cliënten hebben zelf of met hulp de vragenlijst ingevuld.

Vragenlijst

Er zijn vragen gesteld over:

- Wonen
- Hulp van de persoonlijk begeleider
- Hulp van de groepsbegeleiding
- Je leven

Rapportcijfer

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

De cliënten geven de persoonlijke begeleiders van Smart-Coach gemiddeld een 8,1. De cliënten van Smart-Coach geven de groepsleiding gemiddeld een 7,0.



Verder konden de bewoners vertellen:

- Wat ze heel fijn vinden aan de persoonlijk begeleider.
- 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 | 69% of meer van de cliënten positief antwoordt. |
| Aandachtspunt | 25% of meer van de cliënten niet helemaal positief is. |
| | Als de verhouding tussen positief en negatief neutraal is. |
| Verbeterpunt | 19% of meer van de cliënten negatief antwoordt. |

Uitkomsten vragenlijst

| Wonen | | Beoordeling |
|--------------|---|---------------|
| 1. | Wat vind je van je woonplek? | Sterk punt |
| 2. | Voel je je prettig in de buurt waar je woont? | Sterk punt |
| 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 persoonlijk begeleider | | Beoordeling |
|---|--|---------------|
| 6. | Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben? | Sterk punt |
| 7. | Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar? | |
| 8. | Wat vind je van het overleg over je plan van aanpak? | Aandachtspunt |
| 9. | Leer je nieuwe dingen van je ambulante begeleider? | Aandachtspunt |
| 10. | Luistert de ambulante begeleider naar je? | Sterk punt |
| 11. | Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je? | Sterk punt |
| 12. | Moet je vaak wachten op de ambulante begeleider? | |

| Hulp van de ambulante begeleider | | Beoordeling |
|---|---|-------------|
| 13. | Vertrouw je de ambulante begeleider? | Sterk punt |
| 14. | Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider? | |
| 15. | Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je? | |
| 16. | Heb je een klik met je ambulante begeleider? | Sterk punt |
| | | |

| Hulp van de Woonbegeleiding | | Beoordeling |
|------------------------------------|--|---------------|
| 19. | Krijg je de hulp van de groepsbegeleiding die jij wilt hebben? | Sterk punt |
| 20. | Leer je nieuwe dingen van de groepsbegeleiding? | Aandachtspunt |
| 21. | Luistert de groepsbegeleiding naar je? | Aandachtspunt |
| 22. | Heeft groepsbegeleiding genoeg tijd voor je? | Sterk punt |
| 23. | Moet je vaak wachten op groepsbegeleiding? | Aandachtspunt |
| 24. | Vertrouw je de groepsbegeleiding? | Sterk punt |
| 25. | Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen de groepsbegeleiding? | 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? | Aandachtspunt |

Hoe nu verder?

Het cliëntervaringsonderzoek van Smart-Coach bij de afdeling beschermd wonen heeft als doel:

- Inzicht krijgen in de mening van cliënten over beschermd wonen.
- 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 naar aanleiding van de verbeterpunten.
- Daarnaast bekijkt het team beschermd wonen of er aandachtspunten zijn die op teamniveau kunnen worden opgepakt.
- Op individueel niveau bekijken de persoonlijk begeleider en de cliënt of er aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan. Dit doen zij door deze cliëntversie met elke beschermd wonen cliënt door te nemen tijdens de haljaarlijkse evaluatie van het PVA.

