

11. SAMENVATTING EN CONCLUSIE

11.1. Inleiding

In het voorgaande is ingegaan op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek bij De Berkelhof. Het onderzoek heeft tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de zorg en dienstverlening van De Berkelhof en aanknopingspunten te vinden voor verdere verbetering daarvan. In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten van het CTO 2017 op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- positieve punten op basis de antwoordverdeling
- verbeterpunten op basis van negatieve of 'kan beter' antwoorden
- algemeen oordeel in termen van rapportcijfers

11.2. Positieve aspecten

In de eerste plaats is gekeken naar vragen waarbij de cliënten vooral positieve antwoorden hebben gegeven (ten minste 7 van de 9 cliënten antwoorden 'bijna altijd').

Daarnaast is gekeken naar vragen waarbij geen 'niet altijd' of 'vaak niet' antwoorden zijn gegeven, maar die als gevolg van 'weet niet' of 'n.v.t.' minder dan zeven positieve antwoorden hadden. Dit zijn dus vragen waarbij: ofwel positief, ofwel weet niet/n.v.t. is geantwoord.

De resultaten van deze selectie worden in tabellen 11.1 en 11.2 weergegeven.

Tabel 11.1. vragen met de meeste positieve antwoorden (ten minste 7 van de 9 cliënten positief)

Vind je dat:	 bijna altijd
1. Je een fijn huis hebt?	8
2. Je genoeg te zeggen hebt over hoe jij je lichaam verzorgt?	8
3. Je genoeg leuke dingen kunt doen in je vrije tijd?	8
4. De begeleiders goed naar je luisteren? (n=8)	7
5. De begeleiders genoeg weten waar je hulp bij nodig hebt?	7
6. Je veilig bent in huis?	7
7. Je genoeg te zeggen hebt over wanneer je gaat slapen en wanneer je op staat?	7
8. Je genoeg te zeggen hebt over wat je in je vrije tijd wilt doen?	7

Tabel 11.2. vragen waarbij geen negatieve antwoorden zijn gegeven (maar wel weet niet/n.v.t.)

Vind je dat:	😊 bijna altijd
9. Je goed geholpen wordt bij het schoonmaken van je huis?	6
10. De begeleiders je genoeg helpen om iets te regelen als dat nodig is (bijv. hulp bij het regelen van familiebezoek, of als je op vakantie wilt)?	6
11. Je goed geholpen wordt als je medische zorg of therapie nodig hebt?	5
12. Je genoeg ondersteuning krijgt van de begeleiders bij het maken van je eigen keuzes?	5
13. De artsen en therapeuten goed naar je luisteren?	6
14. Je goed geholpen wordt bij je persoonlijke verzorging? (bv toiletbezoek, douchen, aankleden)	3

(De vragen over diverse artsen en therapeuten zijn in dit overzicht niet opgenomen (omdat het aantal 'gebruikers' daarbij sterk varieert), maar ook daar zijn nauwelijks kritische antwoorden gegeven.)

Bij elkaar genomen laten deze punten zien dat de cliënten vooral positief oordelen over de 'randvoorwaarden' bij het dagelijks leven, zoals hulp en praktische ondersteuning die zij krijgen van begeleiders, de medische zorg, veiligheid, en een passende mate van zelfstandigheid en zeggenschap over hun dagelijks leven. Daarnaast is het oordeel over de vrije tijd positief.

11.3. Mogelijke verbeterpunten

In de resultatenhoofdstukken is per thema een opsomming gegeven van de mogelijke verbeterpunten zoals die uit de open vragen naar voren zijn gekomen. Een andere manier om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten, is door te kijken naar de vragen waarbij relatief vaak 'niet altijd' of 'vaak niet' is geantwoord. In deze paragraaf zetten we alle mogelijke verbeterpunten (op basis van de antwoordverdeling) wat meer systematisch op een rij. We hebben daarvoor het volgende selectie criterium gebruikt:

- ten minste 4 van de 9 cliënten hebben 'niet altijd' of 'vaak niet' geantwoord (☹ + ☹).

Aan de hand van dit criterium komen we tot de volgende vragen/aspecten:

Tabel 11.3. Mogelijke verbeterpunten op basis antwoordverdeling (in %)

Vind je dat:	totaal 'vaak niet' 'niet altijd'	😊 niet altijd	☹️ vaak niet
1. De begeleiders je genoeg vertellen over wat er te doen is in de buurt?	7	-	7
2. De begeleiders je begrijpen? (n = 7)	6	5	1
3. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben? (n = 7)	5	4	1
4. Je in een leuke plaats (stad of dorp) woont?	4	2	2
5. Je dagbesteding leuk is?	4	2	2
6. Je genoeg verschillende dingen te doen hebt bij je dagbesteding?	4	3	1
7. Je vaak genoeg contact hebt met je <u>persoonlijk begeleider</u> ?	4	4	-

Een groot deel van deze 'verbeterpunten' heeft te maken met aandacht en begrip van begeleiders. Daarnaast valt op dat een deel van de cliënten relatief kritisch is over de dagbesteding. Niet al deze aspecten liggen binnen de invloedssfeer van de organisatie. Denk aan de beschikbare tijd van begeleiders (het moeten delen van aandacht met andere cliënten) en de woonplaats. Wellicht is er nog wel verbetering mogelijk op onderdelen van de begeleiding en de dagbesteding, bijvoorbeeld in de geboden afwisseling van werkzaamheden.

Om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten per cliënt verwijzen we naar de persoonlijke dossiers, die buiten deze rapportage om worden teruggekoppeld aan de Berkelhof. Daarin worden alle genoemde verbeterpunten inclusief open antwoorden gekoppeld aan de namen van de cliënten.

11.4. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers per onderdeel nog een keer op een rijtje:

Tabel 11.4. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddeld cijfer	aantal onvoldoendes	laagste cijfer	hoogste cijfer
begeleiding (n = 7)	6,6	2	3	10
wonen (n = 7)	6,1	2	1	8
beslissen (n = 7)	7,3	1	5	9
dagbesteding (n = 6)	6,3	3	3	9
vrije tijd (n = 7)	7,4	1	5	10

Zoals uit de tabel blijkt oordelen de cliënten het positiefst over beslissen en vrije tijd. Dat past ook bij het beeld dat uit het overzicht van positieve antwoorden naar voren komt (paragraaf 11.2). Het cijfer voor wonen en dagbesteding is tamelijk laag, met name doordat een paar cliënten heel lage cijfers hebben gegeven. Doordat het totaal aantal cliënten dat een rapportcijfer heeft gegeven klein is, werken die onvoldoendes zwaar door in het populatiegemiddelde.