



RAPPORTAGE ZGAO
CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
AMBULANTE ONDERSTEUNING
2020

Inleiding

Zorggroep Amsterdam Oost (ZGAO) streeft naar hoogwaardige kwaliteit van zorg- en dienstverlening. Op verschillende manieren werken wij aan kwaliteit van zorg en de verbetering hiervan. Dit rapport omvat de resultaten van het cliëntwaarderingsonderzoek van de ambulante ondersteuning.

Onderzoeksmethode

De vragenlijst is geprogrammeerd in Questback en bestaat uit 15 gesloten en 2 open vragen. De medewerkers zijn voorafgaand aan de start van het onderzoek geïnformeerd over het doel en de wijze waarop het onderzoek zou gaan plaatsvinden. De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door cliënten die zorg ontvingen van de ambulante ondersteuners van ZGAO. In totaal zijn er 13 vragenlijsten ingevuld door cliënten die gebruik maken van de ambulante ondersteuning.

Resultaten per vraag

In de onderstaande grafieken zijn de resultaten af te lezen per vraag, in procenten. De volgende antwoord mogelijkheden zijn aangegeven;

“geheel mee eens”, “mee eens”, “mee oneens”, “geheel mee oneens” of “niet van toepassing”.

Op pagina 5 zijn de teksten opgenomen van de 2 open vragen en is de score van de cliënten omgezet in een NPS score.

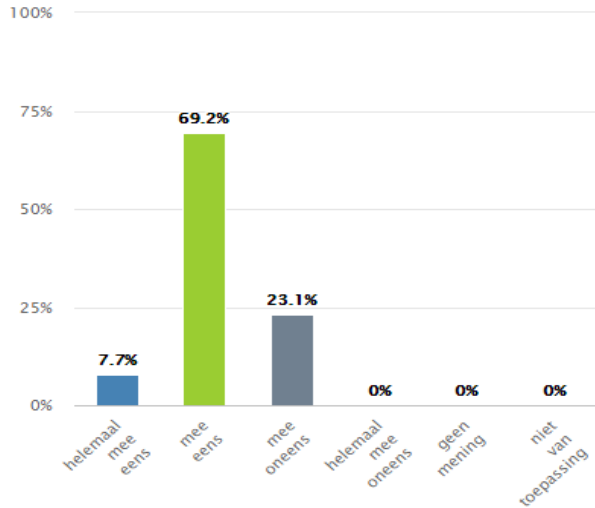
Samenvatting

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding van de ambulante ondersteuners. Ze voelen zich voldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van de begeleiding en de aanpak. Van de respondenten vindt 15% dat ze onvoldoende mee kunnen beslissen over de begeleiding, dit betreft 2 van de 13 respondenten. De overige 11 geven aan dat ze het gevoel hebben voldoende mee te kunnen beslissen. Het overgrote deel is tevreden over de begeleider, 1 respondent (7%) is niet tevreden over de begeleider. Over het resultaat zijn de respondenten tevreden, op 1 na. Het contact in het algemeen en in het bijzonder het ‘luisterende oor’ wordt gewaardeerd door de cliënten. Als verbeterpunt geeft een respondent aan dat die nog veel zelf moet regelen. Een andere respondent geeft aan dat de begeleider niet altijd mee kan naar afspraken.

Als totaalcijfer geeft één van de respondenten een 5 en één respondent een 6. Bijna 85% van de respondenten beoordeelt de ambulante ondersteuning totaal met een 8 of hoger, ruim 18% geeft als totaalcijfer zelfs een 10! Hierbij dient vermeld te worden dat deze vraag door 11 respondenten is ingevuld.

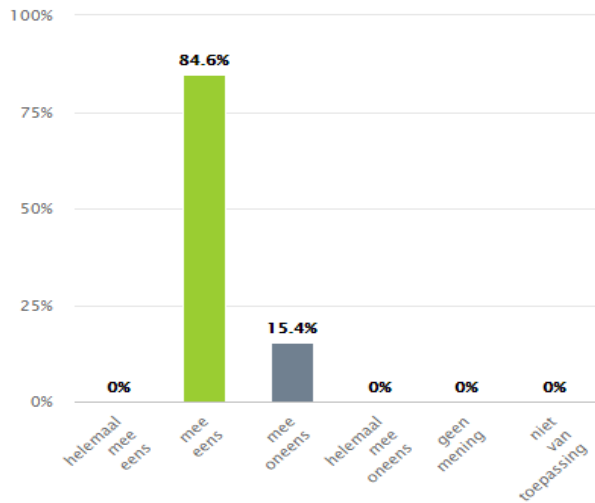
Informatievoorziening

Ik ben voldoende geïnformeerd over de begeleidingsmogelijkheden van ZGAO



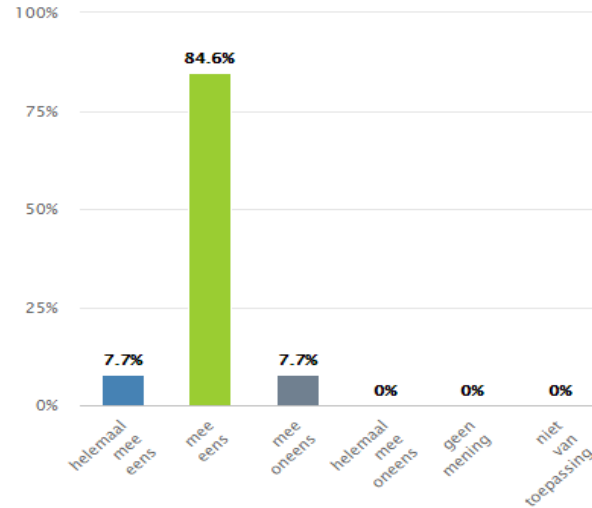
Inspraak

Ik kan meebeslissen over de begeleiding die ik krijg



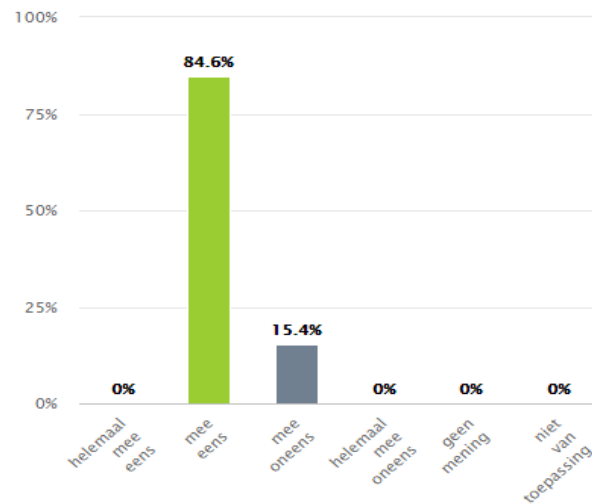
Informatievoorziening

Ik ben voldoende geïnformeerd over de aanpak van mijn begeleiding



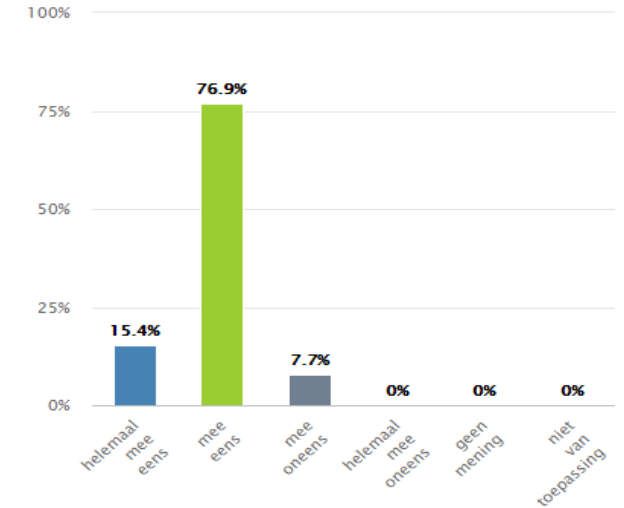
Inspraak

Ik ben tevreden over de verwerking van mijn inbreng in het ondersteuningsplan



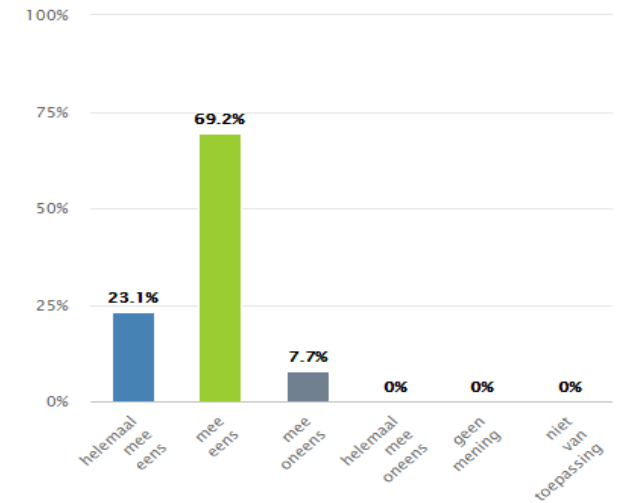
Informatievoorziening

Ik ben voldoende geïnformeerd over het te verwachten resultaat van de begeleiding



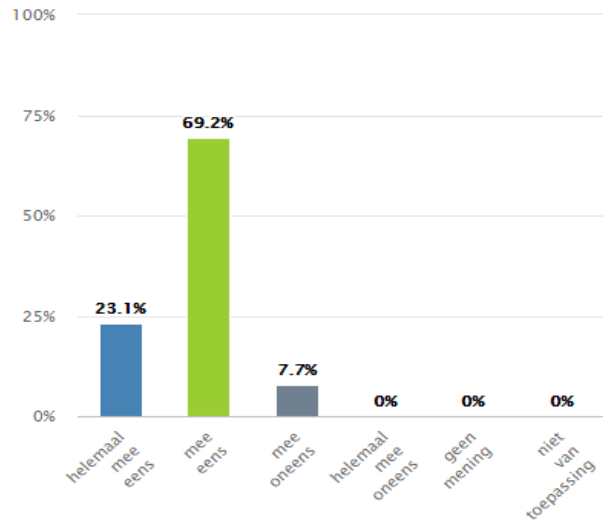
de begeleider

Ik heb vertrouwen in mijn begeleider



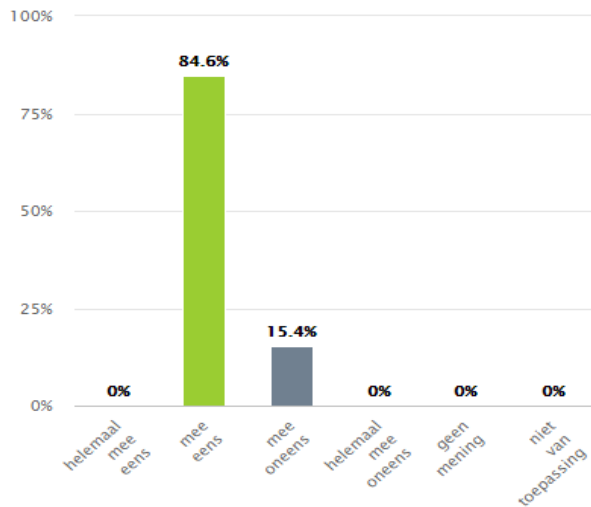
de begeleider

Mijn begeleider toont respect voor mij



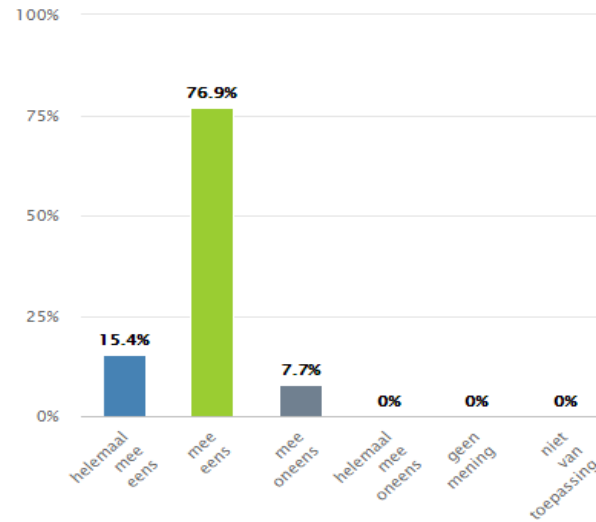
Resultaat

Het ondersteuningsplan wordt naar wens uitgevoerd



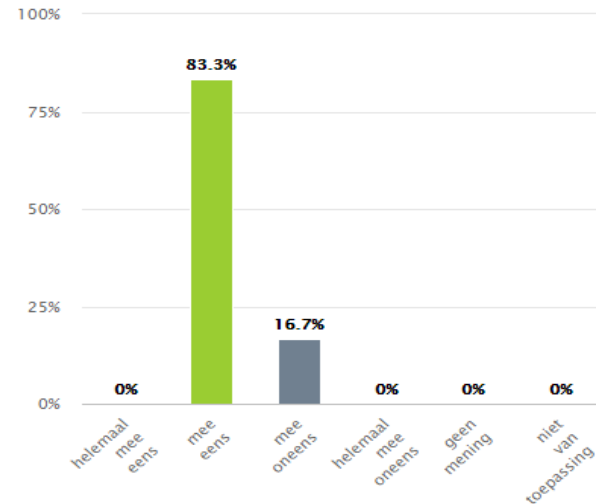
de begeleider

Mijn begeleider toont interesse in mij en wat mij bezig houdt



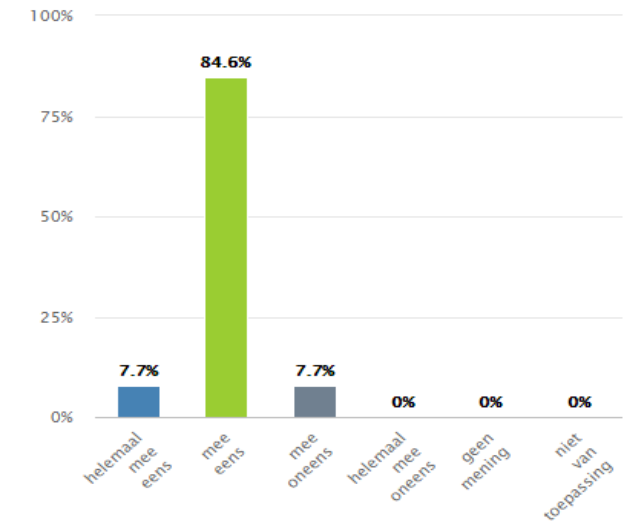
Resultaat

Ik heb door de begeleiding meer inzicht in mijn problemen/klachten gekregen



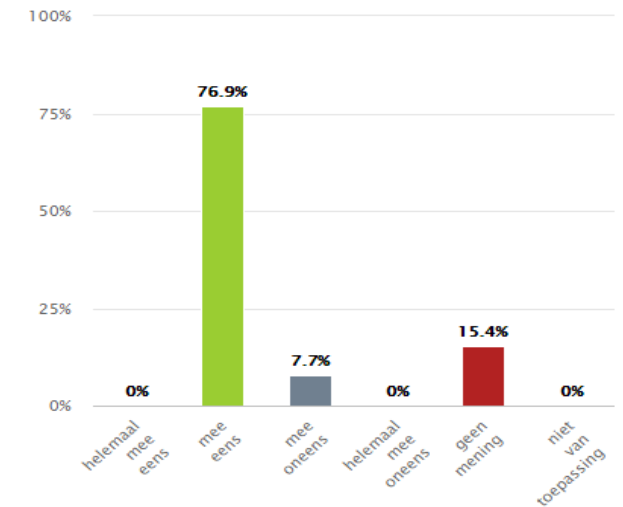
bereikbaarheid

Mijn begeleider is goed bereikbaar



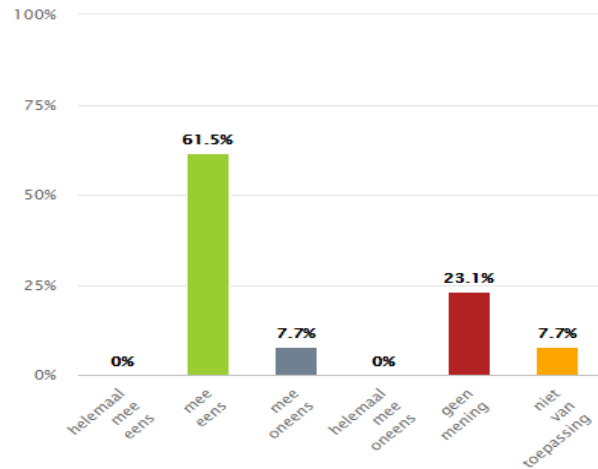
Resultaat

Ik ben door de begeleiding vooruit gegaan



Resultaat

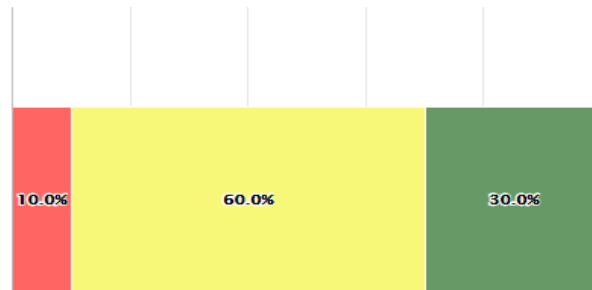
Ik kan door de begeleiding beter omgaan met mensen en situaties waar ik eerder problemen mee had



Algemeen oordeel

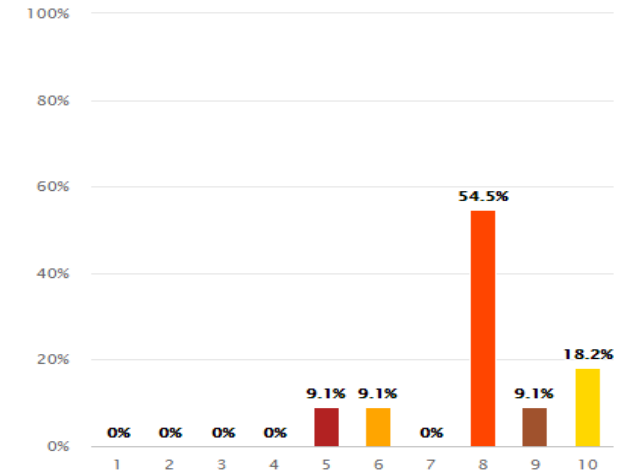
Stel dat iemand in uw omgeving begeleiding nodig heeft: hoe waarschijnlijk is het dat u hem/haar dan zou aanraden begeleiding te zoeken bij ZGAO?

20
NPS™ Score



Algemeen oordeel

Welk cijfer geeft u aan de totale begeleiding?



Algemeen oordeel

Waarover bent u zeer tevreden wat betreft de begeleiding?

- toeverlatig
- Gebruik gebarentaal
- Ik kan met de begeleider bespreken waar ik mee zit
- Mijn administratie is nu op orde, de begeleider praat met me
- Ik heb goed contact
- Het helpen met mijn papieren en praten met elkaar. Ik kan alles bij haar kwijt
- Prettige ondersteuning
- Luisterend oor, kan erover praten.
- Nooit begeleider gehad
- Mijn begeleider heeft mij veel geholpen, ze heeft veel zaken voor mij geregeld
- Over alles

Algemeen oordeel

Wat kan er volgens u verbeterd worden wat betreft de begeleiding?

- de durf
- Niet zelf te moeten regelen
- Af en toe kan ze niet met mij mee naar afspraken.