

3. BEGELEIDING

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de cliënten met betrekking tot de begeleiding. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de gesloten vragen over begeleiding, de rapportcijfers en de open antwoorden of verbeterpunten. In elke paragraaf wordt onderscheid gemaakt tussen de antwoorden van de intramurale en extramurale cliënten.

3.2. Antwoordverdeling begeleiding

De verdeling van de antwoorden van de intramurale cliënten met betrekking tot de begeleiding is weergegeven in tabel 3.1.

Tabel 3.1. Oordeel intramurale cliënten over de begeleiding (n = 93, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	😞 vaak niet	? Geen ervaring
1. Je een goede persoonlijk begeleider hebt?	86	11	1	2
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	68	23	5	4
3. De begeleiders goed met je omgaan?	84	12	3	1
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	66	29	5	-
5. De begeleiders je begrijpen?	62	30	4	3
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	62	27	8	3
7. De begeleiders voldoende weten waar je hulp bij nodig hebt?	75	17	5	3
8. De begeleiders je op je gemak laten voelen?	77	18	3	2
9. Je voldoende hulp krijgt bij het meegaan naar instanties?	66	6	7	22
10. De verschillende begeleiders allemaal goed op de hoogte zijn van de afspraken?	62	26	6	7

- Intramurale cliënten zijn het vaakst positief over hun persoonlijk begeleider en over de wijze waarop begeleiders met ze omgaan (ongeveer 85% is hierover positief).
- De intramurale cliënten zijn het minst vaak positief over het begrijpen door begeleiders, de tijd die begeleiders voor ze hebben en het kennen van afspraken door (verschillende) begeleiders (in alle gevallen antwoordt 62% positief).
- Het aandeel negatieve antwoorden ('vaak niet') is over het algemeen beperkt. Het vaakst is negatief geantwoord bij de vragen over hulp bij het meegaan naar instanties (7%) en de tijd die begeleiders hebben (8%).

- Bij diverse vragen vindt een tamelijk groot deel van de intramurale cliënten dat verbetering mogelijk is. Dat is met name het geval bij luisteren, begrijpen, genoeg tijd hebben en op de hoogte zijn van afspraken (tussen 25 en 30% antwoordt: ‘niet altijd’).

In tabel 3.2. worden de antwoorden van de extramurale cliënten weergegeven. De vragen zijn grotendeels dezelfde, maar vraag 9 en 10 (hulp met meegaan naar instanties en kennen van afspraken door verschillende begeleiders) zijn niet gesteld aan de extramurale cliënten.

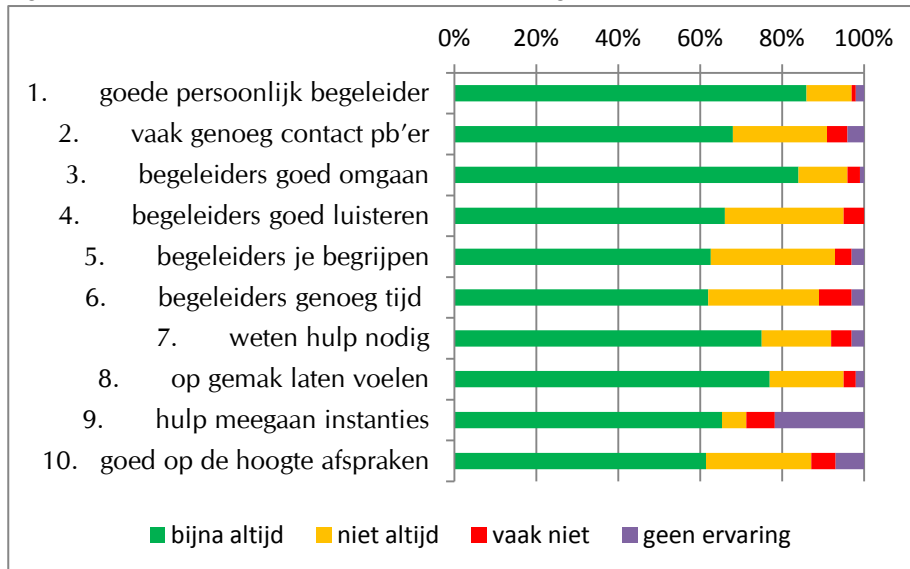
Tabel 3.2. Oordeel extramurale cliënten over de begeleiding (n = 61, in percentages)

Vind je dat:	😊 bijna altijd	😐 niet altijd	☹️ vaak niet	? Geen ervaring
1. Je een goede persoonlijk begeleider hebt?	88	9	3	-
2. Je vaak genoeg contact hebt met je persoonlijk begeleider?	94	-	3	3
3. De begeleiders goed met je omgaan?	88	9	3	-
4. De begeleiders goed naar je luisteren?	78	19	3	-
5. De begeleiders je begrijpen?	72	25	3	-
6. De begeleiders genoeg tijd voor je hebben?	94	3	3	-
7. De begeleiders voldoende weten waar je hulp bij nodig hebt?	88	6	3	3
8. De begeleiders je op je gemak laten voelen?	84	13	3	-

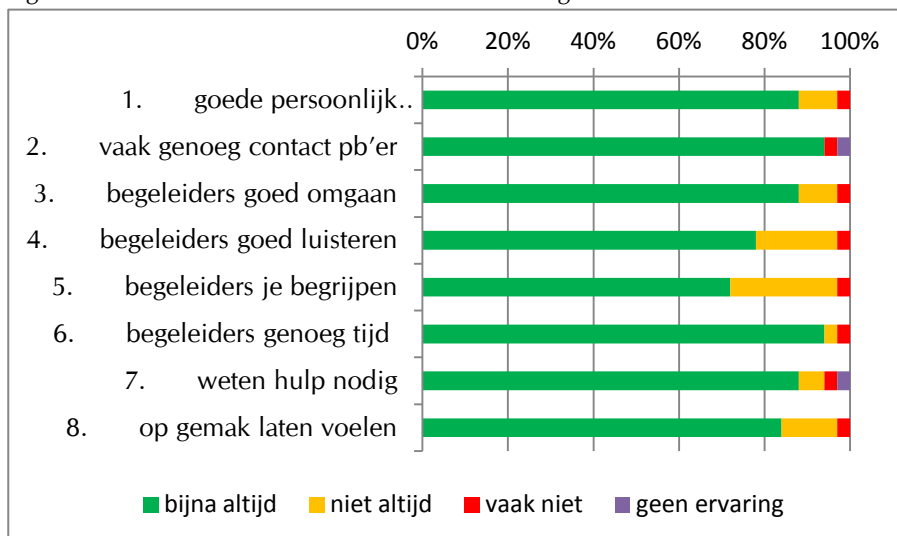
- De extramurale cliënten antwoorden relatief vaker positief dan de intramurale cliënten. Opvallend is bijvoorbeeld het verschil in oordeel over de tijd die begeleiders voor de cliënten hebben (94% van de extramurale cliënten is positief, bij intramurale cliënten is dat 62%). Ook als het gaat om de frequentie van contact met de persoonlijk begeleider (vraag 2) is een tamelijk groot verschil zichtbaar tussen het aandeel positieve antwoorden van intramurale en extramurale cliënten.
- Extramurale cliënten hebben ook minder vaak voor het negatieve antwoord gekozen, of voor het antwoord ‘niet altijd’. Bij drie vragen is er een relatief grote groep (meer dan 10%) die ruimte voor verbetering ziet: bij begrijpen door begeleiders, luisteren en op je gemak laten voelen.

De antwoordverdeling van zowel de intramurale als de extramurale cliënten is hieronder weergegeven in de vorm van staafgrafieken. Hiermee wordt goed zichtbaar dat het aandeel positieve antwoorden bij de extramurale cliënten over het algemeen wat hoger is.

Figuur 3.1. oordeel intramurale cliënten over begeleiders



Figuur 3.2. oordeel extramurale cliënten over begeleiders



3.3. Rapportcijfer

Gemiddeld geven alle cliënten gezamenlijk het rapportcijfer 8 aan de begeleiders van Naam instelling. Intramurale cliënten geven een 8,0 en extramurale cliënten een iets hoger cijfer: 8,1. Dit verschil is echter niet statistisch significant. Hieronder wordt de verdeling van de gegeven cijfers voor de twee groepen weergegeven:





Tabel 3.3. Verdeling rapportcijfers in %

Cijfer	intramurale cliënten (n = 64)	extramurale cliënten (n = 50)
< 6	9	7
6	9	3
7	19	23
8	20	20
9	13	27
10	30	20

Er zijn geen grote verschillen zichtbaar tussen de verdeling van de rapportcijfers bij de twee groepen. De intramurale cliënten kiezen wat vaker voor de ‘extremen’: relatief vaker lage cijfers (een 2, een 3, vier keer een 5 en zes keer een 6), maar ook relatief vaker een 10. Door de extramurale cliënten zijn twee onvoldoendes gegeven: een 3 en een 5.

Cliënten die het moeilijk vonden om hun oordeel in een rapportcijfer uit te drukken konden in plaats daarvan ook een oordeel geven op een vierpuntsschaal met pictogrammen (zelfde antwoordmogelijkheden als bij de gesloten vragen). Bij de extramurale cliënten is niet veel gebruikgemaakt van deze mogelijkheden (door drie cliënten, die alle drie het positieve antwoord kiezen). Bij de intramurale cliënten is deze vraag door 28 cliënten beantwoord.

Tabel 3.4. Oordeel begeleiding intramurale cliënten (alternatief voor rapportcijfer, n = 28)

 altijd of meestal tevreden	 niet altijd tevreden	 vaak niet tevreden	 weet niet
22 (79%)	4 (14%)	1 (4%)	1 (4%)

3.4. Uitsplitsing resultaten intramurale cliënten naar locatie

Om de resultaten van intramurale cliënten uit te splitsen naar de vier locaties is gebruik gemaakt van schaalscores die berekend zijn over alle gesloten vragen (waarbij de antwoorden ‘geen ervaring’ buiten beschouwing zijn gelaten). De schaalscore ligt altijd tussen de waarde 1,0 (alle cliënten hebben negatief geantwoord op alle vragen) en 3,0 (alle cliënten hebben positief geantwoord). In onderstaande tabel wordt de schaalscore van de vier locaties weergegeven:

Tabel 3.5. Schaalscores begeleiding per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde schaalscore
locatie A	38	2,69
locatie B	22	2,68
locatie C	18	2,66
locatie D	16	2,76
Totaal/gemiddelde	94	2,70

Zoals uit de tabel blijkt, liggen de gemiddelde schaalscores van de vier groepen/locaties dicht bij elkaar. Er is daardoor geen reden om aan te nemen dat er structurele verschillen bestaan in het oordeel van de groepen/locaties over de begeleiding.

Voor de volledigheid is ook het rapportcijfer voor begeleiding uitgesplitst naar de vier locaties:

Tabel 3.6. Rapportcijfers begeleiding per locatie

locatie	aantal cliënten (n)	gemiddelde rapportcijfer
locatie A	27	7,9
locatie B	19	8,1
locatie C	9	7,6
locatie D	9	8,7
Totaal/gemiddelde	64	8,0

In het rapportcijfer is wat meer spreiding te zien dan bij de schaalscores (schaalscores zijn samengesteld over meerdere vragen en daardoor ‘stabiel’). De cliënten van locatie C geven gemiddeld een wat lager rapportcijfer aan de begeleiding, terwijl cliënten van D gemiddeld wat positiever oordelen. Het verschil tussen groepen is echter niet statistisch significant.

3.5. Open opmerkingen en verbeterpunten

Tot slot van het thema begeleiding is gevraagd of de cliënten verbeterpunten konden benoemen. In totaal is door 55 intramurale cliënten een antwoord gegeven op de open vraag. Ongeveer een derde van deze antwoorden bevatten geen verbeterpunten. In die gevallen zegt de cliënt dat hij/zij het niet weet, of dat het niet van toepassing is. Ook is verschillende keren aangegeven dat er geen verbeterpunten zijn, omdat het goed gaat met de begeleiding. Zo zegt een cliënt (genoteerd door interviewer): “Ze geeft aan heel blij te zijn met de begeleiding en geeft ze een dikke 10. Ze heeft het er wel een paar keer over hoe druk ze het hebben.”

Van de overige opmerkingen heeft een groot deel betrekking op de tijd en/of aandacht die begeleiders voor de cliënten hebben. Diverse cliënten vinden het jammer dat begeleiders weinig tijd voor ze hebben, en bijvoorbeeld niet vaker een praatje maken of wat meer aandacht aan ze geven. Ook het (niet) meegaan naar instanties of het ziekenhuis is in dit verband een paar keer genoemd. Een aantal cliënten vindt dat begeleiders te veel tijd besteden aan andere zaken dan aan de cliënten. Zo zegt iemand: *“de leiding zou zich wat meer op de cliënten moeten richten dan op de administratie.”* Ook een andere cliënt merkt op dat ze niet altijd bij de begeleider terecht kan als gevolg van andere werkzaamheden (overdracht, vergadering, computerbezigdheden etc.) Sommigen zijn daarin iets genuanceerder, zo vertelt een andere cliënt: *“begeleiders hebben niet altijd tijd, maar maken dan later wel tijd voor je. Dat is goed.”*

Door verschillende intramurale cliënten is een opmerking gemaakt over het (onvoldoende) aan afspraken houden door begeleiders. Zo is een aantal keer iets gezegd over het te laat komen van begeleiders op een afspraak (het laten wachten van cliënten), of afspraken op de groep die niet goed nageleefd worden. Een cliënt vertelt: *“soms komt begeleiding mijn medicijnen te laat brengen. Ik ga ze dan halen.”*

Een ander verbeterpunt dat door verschillende cliënten is benoemd betreft de communicatie tussen begeleiders onderling en met de cliënten. Begeleiders zouden niet altijd goed of duidelijk communiceren waardoor onduidelijkheden ontstaan. Zo zouden veranderingen of ‘acties’ van begeleiders niet altijd vooraf doorgenomen zijn met cliënten. Een cliënt vertelt: *“begeleiders zijn niet altijd op de hoogte en dan moet ik het ze zelf vertellen. Dat kan beter.”*

Tot slot is een aantal specifieke verbeterpunten genoemd die te maken hebben met de persoonlijke behoeften of zorg van de intramurale cliënten. Voorbeelden zijn: meer hulp met schoonmaken, vaker douchen, beter opletten op vlekken op kleding. Een cliënt vindt de begeleiding soms te nieuwsgierig, maar wil wel graag een keer met de begeleiding naar de bioscoop.

Door de extramurale cliënten zijn niet veel opmerkingen gemaakt of verbeterpunten genoteerd. Een aantal cliënten vertelt dat de begeleiding goed gaat of dat ze geen opmerkingen hebben. De overige (5) opmerkingen van de extramurale cliënten worden hieronder opgesomd:

- *Betere communicatie tussen het hoofdkantoor en begeleiders van de zorgboerderij.*
- *De begeleiding zou beter moeten communiceren met cliënt.*
- *De begeleiding zou wat meer respect voor cliënt kunnen tonen.*
- *Gerichter kijken wat er in de koelkast staat, zodat er genoeg voorraad is.*
- *Sommige begeleiders zouden beter aandacht moeten besteden. Bijv. als ik wat vertel dat ze dan ook antwoord geven.*