



Clïenttevredenheidsonderzoek 2020 - Volwassenenzorg

Clïenten geven
voor de hulp van
Ambiq een 6,86

Ambiq, dichtbij
en vertrouwd

Samenvatting en conclusie

Ambiq heeft in 2020 een onderzoek gedaan. Dat onderzoek ging over de tevredenheid van volwassen clïenten. De clïenten kregen thuis hulp van Ambiq of kregen zorg op een locatie van Ambiq. Verwanten hebben ook aan het onderzoek meegedaan. De resultaten vind je hieronder. De cijfers gaan alleen over volwassen clïenten die zorg op een locatie van Ambiq kregen.

Samenvatting

- 66 clïenten zijn uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek
- 56 clïenten hebben de vragenlijst ingevuld
- 85% van de clïenten hebben de vragenlijst ingevuld. In 2018 was dit 81%

Clïenten gaven antwoord op verschillende stellingen. De stellingen gingen over begeleiders, doelen, begeleiding, de groep, regels en afspraken. Maar ook over gezondheid, seksualiteit, middelengebruik, sport, hobby en onderhouden van contacten.

Je kon een stelling beantwoorden met:

- Nee (0 punten)
- Een beetje (1 punt)
- Ja (2 punten)

Het gemiddelde van alle stellingen is 1,60 punten. De hoogst scorende stellingen zijn:

- Ik heb een plek waar ik even alleen kan zijn als ik dat wil
- Het begeleidingsplan wordt met mij besproken
- Ik weet bij wie ik terecht kan als ik over seksualiteit wil praten
- Ik mag meebeslissen over mijn doelen
- Ik kan bij de begeleiders terecht met vragen of problemen

De laagst scorende stellingen zijn:

- Er volgt een passende straf als iemand zich niet aan de regels houdt
- Ik mag meedenken over de regels op de woonlocatie
- Ik krijg de seksuele voorlichting die ik nodig heb
- Ik praat met deze persoon over seksualiteit
- Ik voel me op mijn gemak bij mijn groepsgenoten

Cliënten gaven een rapportcijfer aan de hulp van Ambiq. Dit was een 6,86. In 2018 was het een 6,85. Er waren ook open vragen. Er zijn positieve punten genoemd. Dat waren:

- Begeleiding
- Maatwerk
- Het feit dat er oog is voor het individu en de hulp die Ambiq biedt

Sommige cliënten vonden 'alles' goed gaan bij Ambiq. Of noemden andere positieve woorden. Cliënten noemden als verbeterpunten:

- Duidelijkheid rondom regels en afspraken
- Activiteiten en dagbesteding

Aanbevelingen en conclusie

De meerderheid van de cliënten die hulp op locatie van Ambiq krijgen zijn tevreden over de hulp van Ambiq. Sommige cliënten zijn ook kritisch. Je ziet dat terug in het gemiddelde rapportcijfer van 6.86. En in de gemiddelde score (1,60) van de stellingen. Ambiq kan de positieve punten vasthouden. Dat zijn de (werkwijze van) de begeleiding. En dat er oog is voor het individu en maatwerk. Ook waarderen cliënten het dat ze een plek hebben waar ze zich terug kunnen trekken als ze dat willen. Cliënten noemen vooral verbeterpunten voor regels en afspraken, seksuele voorlichting en de sfeer/veiligheid op de groep.

Verwanten van cliënten intramuraal

Samenvatting

- 17 verwanten vulden de vragenlijst in
- 19 cliënten gaven toestemming om hun verwanten te benaderen voor dit onderzoek. Niet alle cliënten hebben verwanten
- 89% van de verwanten heeft de vragenlijst ingevuld. In 2018 was dit 25%

De verwanten hebben antwoord gegeven op verschillende stellingen. Het ging over medewerkers, doelen en begeleiding, deskundigheid, woonlocatie en informatie.

De mogelijke antwoorden op de stellingen waren:

- Nee (0 punten)
- Een beetje (1 punt)
- Ja (2 punten)

Het totale gemiddelde over alle stellingen is 1,57 punten. De hoogst scorende stellingen zijn:

- De begeleiders zijn vriendelijk
- Ik weet wat het doel van de hulp is
- Ik ken de inhoud van het begeleidingsplan
- Ik kan terecht bij de begeleiders met vragen of problemen
- Door het werken aan doelen gaat het beter met mijn familielid

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik heb voldoende contact met de behandelaars (gedragswetenschapper en/of therapeuten) van mijn familielid
- Alle medewerkers binnen Ambiq werken goed samen
- Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan bereiken
- Mijn familielid voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten

Verwanten hebben een rapportcijfer van 7,47 aan de hulp van Ambiq gegeven. In 2018 was dit 7,57. Verwanten hebben ook open vragen beantwoord. Positief waren de begeleiders en de rust op de groep. Ze noemden ook de begeleiding als voornaamste verbeterpunt.

Aanbevelingen en conclusie

Verwanten van cliënten intramuraal zijn over het algemeen positief over Ambiq. Ook zijn er verwanten die meer kritisch zijn. Het rapportcijfer (7,47) is positief. Er is ook kritisch geantwoord. Dat laat de gemiddelde score van 1,57 op de stellingen zien. Verwanten zijn voornamelijk positief over de begeleiders. En de mate waarin ze geïnformeerd worden over bijv. het doel van de hulp, het begeleidingsplan of waar ze terecht kunnen met vragen. De begeleiders zijn ook het belangrijkste verbeterpunt voor Ambiq. De verwanten noemen dat zij meer contact willen met de behandelaars en dat de samenwerking tussen medewerkers beter kan.