



CTO Jeugd 2020

**Ambiq, dichtbij
en vertrouwd**

De mogelijke
antwoorden op de
stellingen zijn:

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

In 2020 heeft Ambiq een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd onder jongeren vanaf 12 jaar met een licht verstandelijke beperking die ambulante of intramurale hulp krijgen van Ambiq. Hieronder wordt een samenvatting gegeven van het CTO Jeugd over 2020.

Jongeren intramuraal

De jongeren hebben antwoord gegeven op verschillende stellingen over de volgende onderwerpen: begeleiders, doelen en begeleiding, de groep en regels en afspraken. Het totale gemiddelde over alle stellingen is 1,51, wat een voldoende tot goede beoordeling betekent. De hoogst scorende stellingen zijn:

- Het behandelplan wordt met mij besproken (1,85)
- Ik ben tevreden over de doelen die ik nu heb (1,83)
- Ik voel me veilig op de groep (1,76)
- Ik heb een plek waar ik even alleen kan zijn als ik dat wil (1,75)
- Ik mag meebeslissen over mijn doelen (1,67)

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik mag meedenken over de groepsregels (1,15)
- De zelfstandigheden die ik krijg passen bij mij (1,22)
- De plek waar ik verblijf heeft een huiselijke sfeer (1,27)
- Er volgt een passende consequentie als iemand zich niet aan de regels houdt (1,29)
- Door het werken aan doelen gaat het beter met mij (1,35)
- Ik word goed voorbereid op mijn toekomst (1,35)

Als laatst zijn aan de jongeren drie algemene, open vragen gesteld over de hulp bij Ambiq. Positieve punten die meerdere keren worden genoemd zijn onder andere dat jongeren zich fijn voelen op de groep, dat er geluisterd wordt en de hulp en het contact met begeleiders. Sommige jongeren vonden 'alles' goed gaan bij Ambiq of uiten zich op een andere algemene manier positief.

Conclusie en verbeterpunten

Positieve punten die Ambiq kan vasthouden zijn onder andere het opstellen en bespreken van doelen. Jongeren geven aan dat ze inspraak hebben in de doelen, hier tevreden over zijn en dat het behandelplan met ze besproken wordt. Verbeterpunten zitten volgens jongeren in de effectiviteit van de hulp. Hoewel de doelen in samenspraak worden opgesteld, ziet een deel van de jongeren onvoldoende effecten van de hulp en hebben ze niet het idee dat de opgestelde doelen behaald worden. Daarnaast vragen ze om meer inspraak als het gaat om regels, zowel voor de groep als voor het individu (zelfstandigheden en vrijheden).

Ouders/verzorgers van jongeren intramuraal

De ouders/verzorgers hebben op dezelfde stellingen als de jongeren antwoord gegeven. Het totale gemiddelde over alle stellingen is 1,65, wat inhoudt dat ouders Ambiq over het algemeen voldoende tot goed beoordelen. De hoogst scorende stellingen zijn:

- De plek (terrein en groen) waar mijn kind verblijft, ziet er netjes uit (1,98)
- De begeleiders zijn vriendelijk (1,92)
- Ik kan terecht bij de begeleiders met vragen of problemen (1,80)
- De plek waar mijn kind verblijft, heeft een huiselijke sfeer (1,76)
- De begeleiders nemen mij serieus (1,76)

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik heb voldoende contact met de behandelaars van mijn kind (1,37)
- Mijn kind wordt goed voorbereid op zijn/haar toekomst (1,41)
- Mijn kind voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten (1,44)
- Door het werken aan doelen gaat het beter met mijn kind (1,46)
- De begeleiders werken onderling goed samen (1,50)

Conclusie en verbeterpunten

Uit de antwoorden blijkt dat ouders vooral waardering hebben voor de hulp en begeleiding van en het contact met de medewerkers van Ambiq. Ze noemen ze kundig en voelen zich prettig bejegend. De bereikbaarheid, communicatie en inspraak rondom de behandeling van hun kind zijn echter aandachtspunten. Het is voor ouders soms niet duidelijk wie de behandelaars zijn en meerdere ouders voelen zich onvoldoende betrokken bij de behandeling. Ook geven verschillende ouders aan dat ze onvoldoende effecten zien van de hulp en behandeling.

Jongeren ambulante

De ambulante jongeren hebben antwoord gegeven op stellingen over hulpverleners, doelen en behandeling en informatie. Het totale gemiddelde op de stellingen is een 1,79, wat een zeer hoog gemiddelde is. De hoogst scorende stellingen zijn:

- De hulpverleners komen hun afspraken na (1,93)
- Ik voel me veilig tijdens de hulp (1,93)
- Het behandelplan wordt met mij besproken (1,90)
- Ik heb een goede band met de hulpverleners (1,88)
- De hulpverleners hebben genoeg tijd voor mij (1,88)

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan bereiken (1,29)
- Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb (1,62)
- Ik weet waarom ik hulp nodig heb (1,64)
- Ik word goed voorbereid op mijn toekomst (1,68)

Gemiddelde rapportcijfers van de jongeren en ouders/verzorgers over de hulp van Ambiq

Intramuraal

Jongeren: 7,13

Ouders/verzorgers: 7,27

Ambulant

Jongeren: 8,40

Ouders/verzorgers: 8,32

Respons

Hoewel de percentages niet bekend zijn, kan gesteld worden dat de respons vrij laag is bij alle vragenlijsten.

Intramuraal

Jongeren: 55

Ouders/verzorgers: 51

Ambulant

Jongeren: 42

Ouders/verzorgers: 177

Conclusie en verbeterpunten

Concluderend mag gezegd worden dat jongeren zeer tevreden zijn over de ambulante hulp van Ambiq en het contact tussen hen en de hulpverleners. Verbeterpunten zijn er op het vlak van informatievoorziening rondom de vertrouwenspersoon en de klachten(procedures). Daarnaast is het jongeren in mindere mate duidelijk waarom ze hulp nodig hebben en op welke wijze de hulp hen voorbereid op hun toekomst. Deze punten kunnen, ondanks dat de scores op de betreffende stellingen overwegend positief zijn, als aandachtspunt worden beschouwd.

Ouders/verzorgers van jongeren ambulant

Met een gemiddelde score op de stellingen van 1,86 geven ouders aan (zeer) tevreden te zijn over de ambulante hulp van hun kind. De hoogst scorende stellingen zijn:

- De hulpverleners komen hun afspraken na (1,95)
- Ik weet wat het doel van de hulp is (1,95)
- De hulpverleners hebben genoeg tijd voor mij (1,94)
- De hulpverleners nemen mij serieus (1,94)
- Het behandelplan wordt met mij besproken (1,94)

De laagst scorende stellingen zijn:

- Ik weet hoe ik de vertrouwenspersoon kan bereiken (1,62)
- Door het werken aan doelen gaat het beter met mijn gezin/mijn kind (1,68)
- Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb (1,71)
- Mijn gezin/mijn kind wordt goed voorbereid op zijn/haar toekomst (1,78)

De open antwoorden laten ook een beeld zien van zeer tevreden ouders. Uit hun reacties blijkt dat ze zich betrokken, gehoord en geholpen voelen. Daarnaast zijn ze lovend over de medewerkers van Ambiq en uiten ze hun vertrouwen in de capaciteiten van de hulpverleners. Verbeterpunten die ouders noemen betreffen (snellere) communicatie en de wachtlijsten.

Conclusie en verbeterpunten

De scores zijn opvallend hoog voor stellingen over de hulpverleners: ze hebben voldoende tijd, nemen de ouders serieus, betrekken ze bij de doelen en komen afspraken na.

Ruimte voor verbetering zien we rondom de effectiviteit van de hulp. De stelling over of het thuis beter gaat door het werken aan de doelen en de stelling over of het kind goed voorbereid wordt op de toekomst behoren beide tot de vier laagst scorende stellingen uit de vragenlijst (hoewel de scores nog altijd goed te noemen zijn). Uit de open antwoorden blijkt dat ouders achteraf soms ervaren dat doelen te hoog gesteld waren, of dat ze niet goed weten wat hun kind nodig heeft ter voorbereiding op de toekomst. De overige aandachtspunten betreffen de kennis van de ouders over de vertrouwenspersoon en het klachtenprotocol.

Meer informatie en contact

Voor meer informatie over Ambiq en onze zorgprogramma's gaat u naar www.ambiq.nl

Voor vragen kunt u terecht bij:

RVE Twente

Monique ter Pelle
e. m.terpelle@ambiq.nl

RVE Noord/Midden

Ina Kuipers
e. i.kuipers@ambiq.nl

Algemene informatie kunt u verkrijgen via:
e. info@ambiq.nl
t. 088 777 6000