



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten cliëntenraadpleging ambulante begeleiding

Actie Zorg

september – december 2014



Inhoudsopgave

DEEL I	5
Inleiding	5
1 Cliëntenraadpleging ambulante begeleiding	7
1.1 De vragen	7
1.2 De antwoorden	7
1.3 Leeswijzer	8
1.4 Vergelijkingen	8
2 Cliëntenraadpleging ambulante begeleiding bij Actie Zorg	9
2.1 Steekproeftrekking	9
2.2 Informatievoorziening	9
2.3 Dataverzameling	9
2.4 Respons	9
2.5 Uitkomsten	10
DEEL II	35
1 Conclusies	37
2 Aanbevelingen	39

Inleiding

Facit heeft voor Actie Zorg een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd. In deze rapportage kunt u lezen hoe de cliënten ambulante begeleiding van Actie Zorg de zorg- en dienstverlening ervaren. Deze rapportage is onderverdeeld in een DEEL I en DEEL II.

In DEEL I wordt in hoofdstuk 1 ingegaan op de vragenlijst die bij deze raapleging van cliënten ambulante begeleiding is gebruikt, en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de cliëntenraadpleging ambulante begeleiding bij «locatie». Hierin wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In DEEL II van deze rapportage worden de conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

Facit, Velsen-Noord
Corien Bosveld
december 2014

1 Cliëntenraadpleging ambulante begeleiding

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten die ambulante begeleiding ontvangen van Actie Zorg is gebruik gemaakt van een vragenlijst die in 2010 door Facit is ontwikkeld in samenwerking met Actie Zorg. De vragenlijst is gebaseerd op de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met ambulante begeleiding door Actie Zorg in de afgelopen 12 maanden.

1.1 De vragen

In de vragenlijst voor cliënten ambulante begeleiding komen de volgende thema's aan de orde:

- afspraken over de ambulante begeleiding
- informatie en communicatie
- telefonische bereikbaarheid
- aantal hulpverleners en vervanging
- professionaliteit van de hulpverleners
- begeleidingsplan
- bejegening
- privacy
- zelfstandigheid en activiteiten
- geestelijk welzijn en ondersteuning
- beoordeling van de ambulante begeleiding

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

1.2 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt:

nee	ja									
nee	ja	weet ik niet								
nooit	soms	meestal	altijd							
nooit	soms	meestal	altijd	niet van toepassing / niet nodig						
nooit	soms	meestal	altijd	weet ik niet / geen ervaring mee						
slecht	matig	goed	zeer goed	uitstekend						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen. Boven alle grafieken is aangegeven hoeveel respondenten 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

1.3 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage, ook de vragenlijsten van respondenten die één of meerdere van de achtergrondvragen niet hebben ingevuld, De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd.

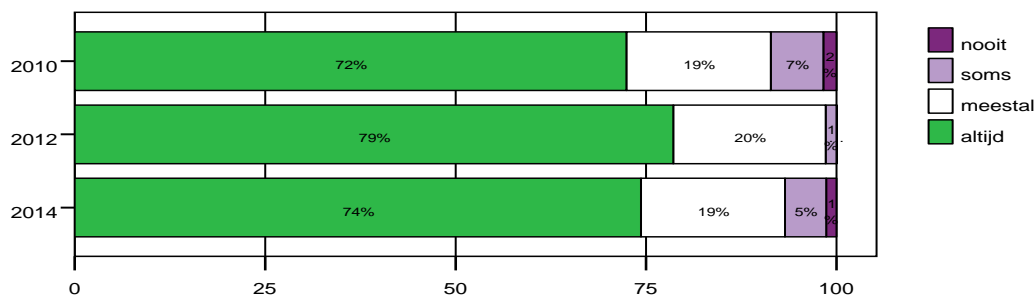
De tabellen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
man	15	25,0	35	46,7	37	48,7
vrouw	43	71,7	39	52,0	39	51,3
niet ingevuld	2	3,3	1	1,3	0	,0
totaal	60	100	75	100	76	100

In de eerste kolom staan de antwoordmogelijkheden, in de tweede, vierde en zesde kolom het aantal keer dat het antwoord in resp. 2010, 2012 en 2014 gegeven is en de derde, vijfde en zevende kolom geeft aan hoeveel procent van de respondenten dit antwoord heeft gegeven.

De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=58	N=70	N=74



In de vakjes met N= wordt aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben. Rechts van de staafdiagrammen staan de gegeven antwoorden. In of onder de staven staat het percentage respondenten dat dit antwoord heeft gegeven.

1.4 Vergelijkingen

Op verzoek van Actie Zorg zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2014 voor Actie Zorg, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadpleging die in 2010 en 2012 heeft plaatsgevonden. Zichtbare verschillen kunnen pas na nadere statistische analyse als significant verschil worden benoemd.

2 Cliëntenraadpleging ambulante begeleiding bij Actie Zorg

2.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door 218 cliënten die in september 2014 ambulante begeleiding ontvingen van Actie Zorg. Op grond van exclusiecriteria zijn 12 cliënten uitgesloten van deelname. Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 206.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 206. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 34,1 jaar. Al deze 206 cliënten zijn uitgenodigd deel te nemen aan de cliëntenraadpleging.

2.2 Informatievoorziening

De cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordenvolp. Voor de verzendingen van de brieven is gebruik gemaakt van briefpapier en enveloppen van Actie Zorg. In de brief werd o.a. het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht. Ook is aangegeven dat cliënten voor vragen en/of opmerkingen over het onderzoek en de vragenlijst telefonisch of via e-mail contact konden opnemen met Facit.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn eveneens voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

2.3 Dataverzameling

Op donderdag 9 oktober 2014 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankkaart/herinnering gestuurd.

Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd. Twee weken later, op donderdag 20 november 2014, is een laatste bedankkaart/herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd. Op verzoek van Actie Zorg is op donderdag 4 december 2014 aan ambulante cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld een bedankkaart verzonden.

2.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder ambulante cliënten van Actie Zorg zijn 206 vragenlijsten verstuurd. Eén daarvan viel af voor het onderzoek, omdat de aangeschrevene aangaf geen ambulante begeleiding van Actie Zorg te ontvangen, was overleden of aangaf dat de zorg nog niet was gestart. 76 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder ambulante cliënten komt hiermee op 37,1%.

2.5 Uitkomsten

Deze vragen gaan over de Ambulante Begeleiding die u in de afgelopen 12 maanden thuis kreeg, en mogelijk nog steeds ontvangt, van Actie Zorg. Als u nu geen Ambulante Begeleiding meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel, vragen wij u de vragenlijst in te vullen voor de zorg die u in het afgelopen jaar ontving.

1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden Ambulante Begeleiding van Actie Zorg?

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
nee	0	,0	0	,0	0	,0
ja	59	98,3	71	94,7	75	98,7
niet ingevuld	1	1,7	4	5,3	1	1,3
totaal	60	100	75	100	76	100

2. Hoe lang krijgt u al Ambulante Begeleiding van Actie Zorg?

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	7	11,7	5	6,7	1	1,3
6 maanden tot minder dan 1 jaar	13	21,7	10	13,3	7	9,2
1 tot 2 jaar	25	41,7	25	33,3	16	21,1
2 tot 5 jaar	15	25,0	30	40,0	40	52,6
meer dan 5 jaar	0	,0	4	5,3	12	15,8
niet ingevuld	0	,0	1	1,3	0	,0
totaal	60	100	75	100	76	100

De volgende vragen gaan over de **soort en hoeveelheid Begeleiding**, die u krijgt, of in het afgelopen jaar heeft gekregen. Kijk hiervoor eventueel in uw begeleidingsplan, zorgovereenkomst of het indicatiebesluit.

3. Krijgt u Begeleiding? En zo ja, hoeveel uren per week?

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nee, ik krijg geen begeleiding	2	3,3	0	,0	0	,0
minder dan 1 uur	0	,0	2	2,7	3	3,9
1 - 1,9 uur	26	43,3	31	41,3	40	52,6
2 - 3,9 uur	28	46,7	35	46,7	25	32,9
4 - 6,9 uur	1	1,7	1	1,3	4	5,3
7 - 9,9 uur	2	3,3	4	5,3	1	1,3
10 - 19,9 uur	0	,0	1	1,3	0	,0
20 - uur of meer	0	,0	0	,0	0	,0
weet ik niet	1	1,7	1	1,3	1	1,3
niet ingevuld	0	,0	0	,0	2	2,6
totaal	60	100	75	100	76	100

4. Waarom krijgt u Ambulante Begeleiding? (meerdere antwoorden mogelijk)

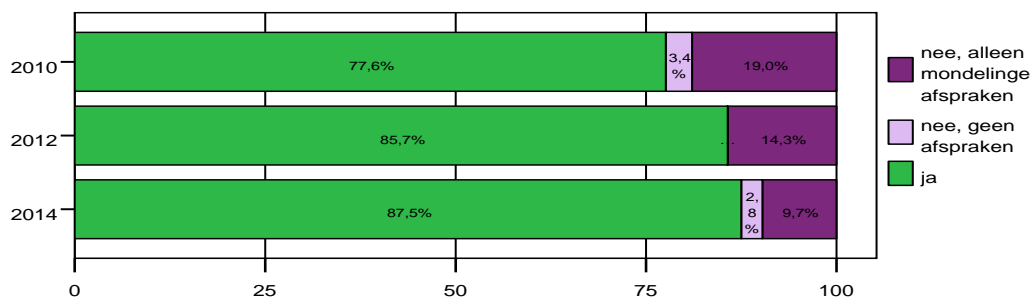
	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
vanwege verstandelijke beperkingen	15	25,9	15	20,0	12	15,8
vanwege psychosociale problemen (bijv. vereenzaming, onvoldoende zelfredzaamheid)	5	8,6	15	20,0	17	22,4
vanwege een psychische stoornis (bijv. autisme, ADHD, schizofrenie, borderline)	39	67,2	46	61,3	58	76,3
vanwege een Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)	1	1,7	8	10,7	3	3,9
voor begeleiding op school	2	3,4	2	2,7	2	2,6
voor huiswerkbegeleiding	3	5,2	2	2,7	1	1,3
anders	8	13,8	14	18,7	11	14,5

AFSPRAKEN OVER UW AMBULANTE BEGELEIDING

De volgende vragen gaan over de afspraken en het overleg met Actie Zorg, in de afgelopen 12 maanden.

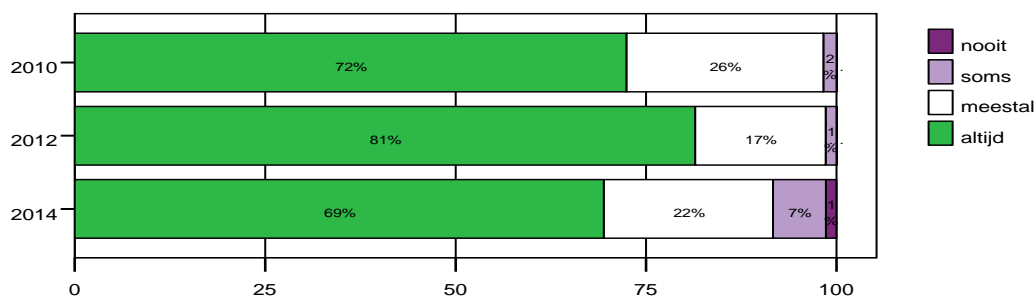
5. Heeft u een zorgovereenkomst van Actie Zorg met daarin schriftelijke afspraken over uw begeleiding? (welke zorg, per wanneer, van wie, hoe vaak, op welke dagen/tijden, enz.)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=58	N=70	N=72



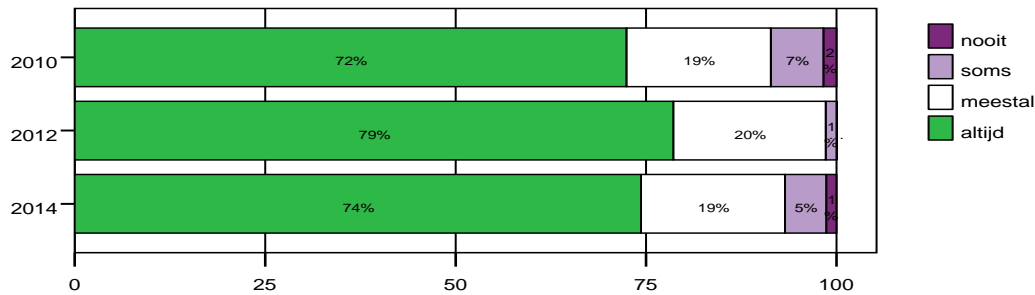
6. Komt Actie Zorg de afspraken over de begeleiding goed na?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=58	N=70	N=72



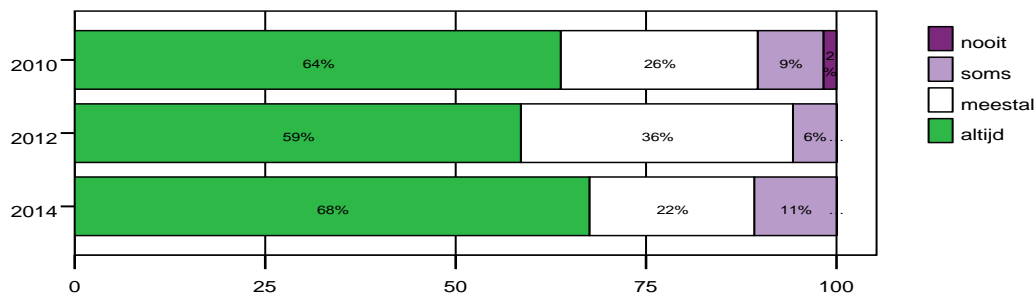
7. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de Ambulante Begeleiding die u krijgt? (over de soort taken en werkzaamheden)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=58	N=70	N=74



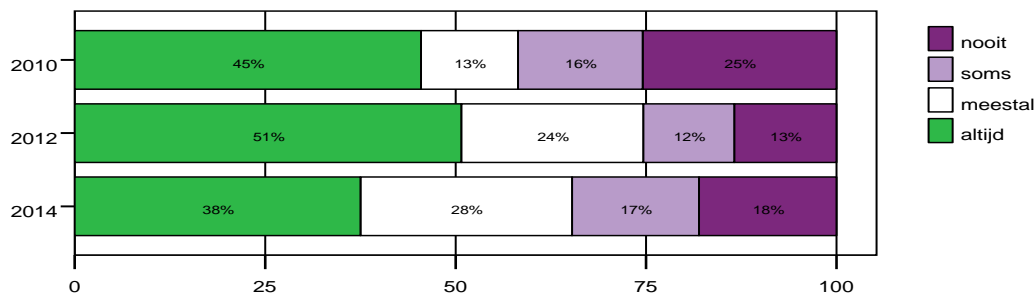
8. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u Ambulante Begeleiding krijgt?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=58	N=70	N=74



9. Kunt u meebeslissen over van wie u Ambulante Begeleiding krijgt? (welke zorgverlener)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=55	N=67	N=72

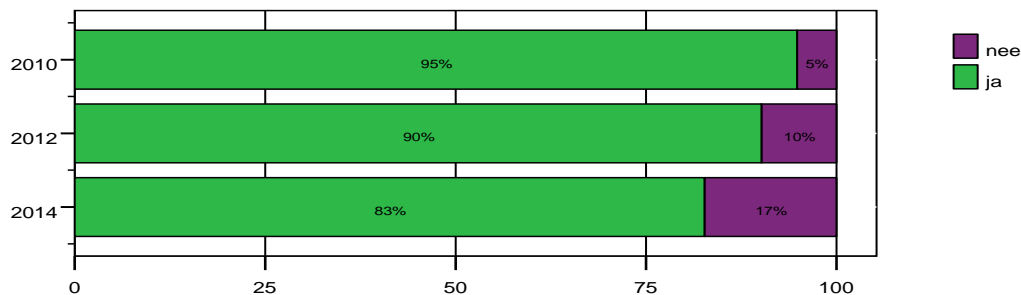


INFORMATIE OVER DE ZORG DIE U KRIJGT

De volgende vragen gaan over de informatie die u van Actie Zorg heeft ontvangen, bij start van de Ambulante Begeleiding of in de afgelopen 12 maanden

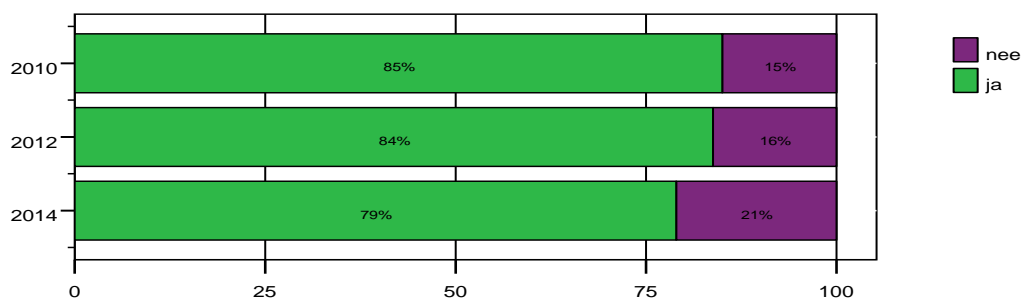
10. Geeft Actie Zorg u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen? (de mogelijkheden voor zorg thuis, het dienstenpakket, enz.)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=58	N=71	N=75



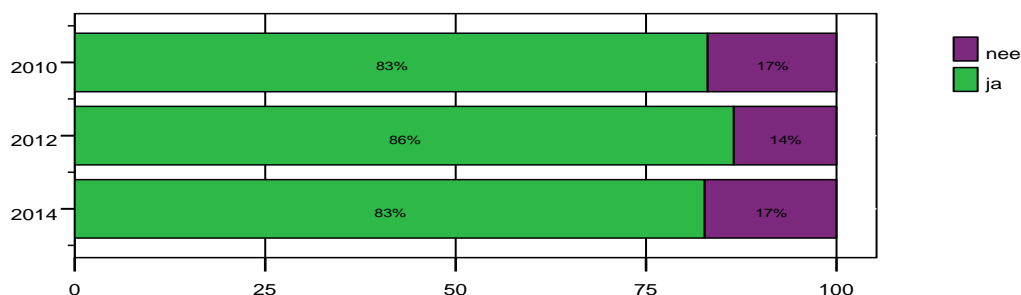
11. Geeft Actie Zorg u voldoende informatie over uw rechten (bijv. dat u mag meebeslissen over uw begeleiding en dat u kunt klagen)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=74	N=76



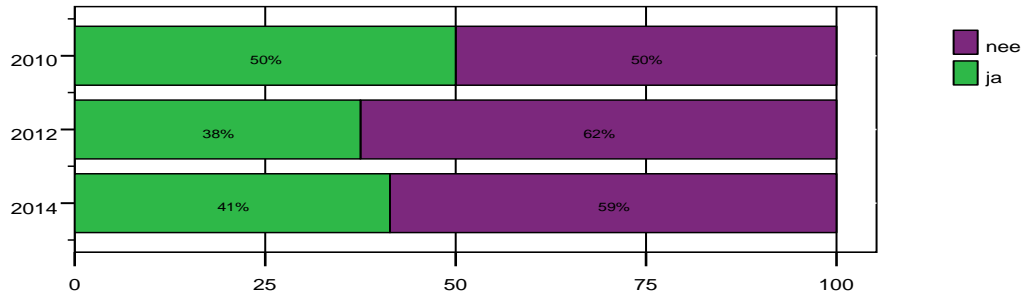
12. Geeft Actie Zorg u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht? (wat u in huis moet hebben, uw eigen bijdrage, enz.)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=74	N=75



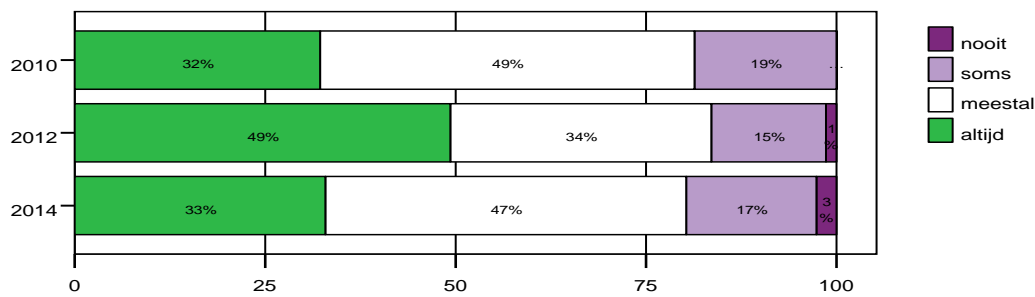
13. Bent u op de hoogte van het feit dat Actie Zorg een cliëntenraad heeft?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=46	N=56	N=58
weet ik niet	N=14	N=17	N=18
totaal	N=60	N=73	N=76



14. Begrijpt u de brieven en folders van Actie Zorg?

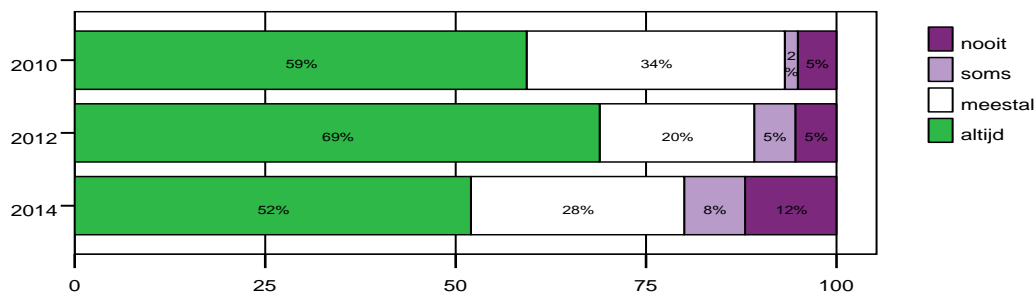
	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=73	N=76



De volgende vragen gaan over de **communicatie** met Actie Zorg in de afgelopen 12 maanden

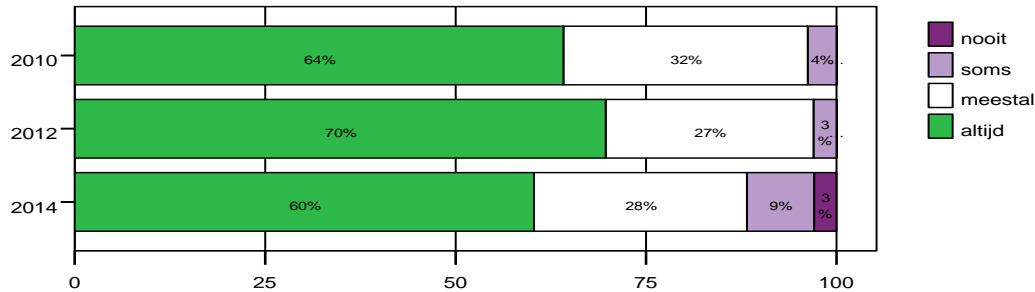
15. Weet u bij wie u met uw vragen en problemen terecht kunt bij Actie Zorg?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=74	N=75



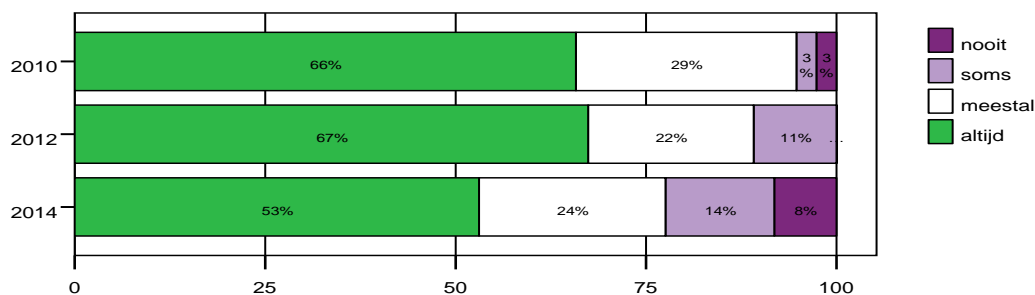
16. Staat Actie Zorg voldoende open voor uw wensen?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=53	N=66	N=68
nvt/weet ik niet	N=6	N=8	N=7
totaal	N=59	N=74	N=75



17. Vindt u dat Actie Zorg (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen en suggesties?

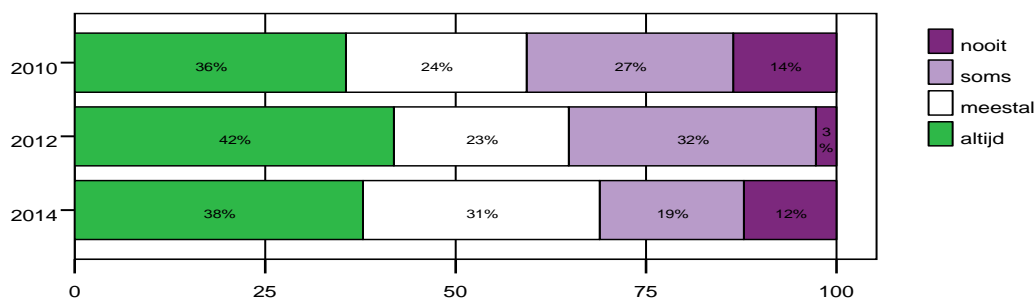
	2010	2012	2014
in de grafiek	N=38	N=46	N=49
nvt/weet ik niet	N=22	N=26	N=26
totaal	N=60	N=72	N=75



De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de ambulante begeleiders in de afgelopen 12 maanden.

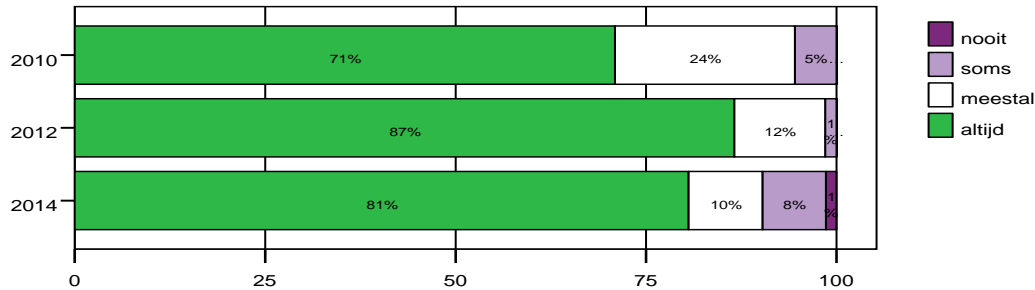
18. Vragen de Ambulante Begeleiders of u tevreden bent over de zorg?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=74	N=74



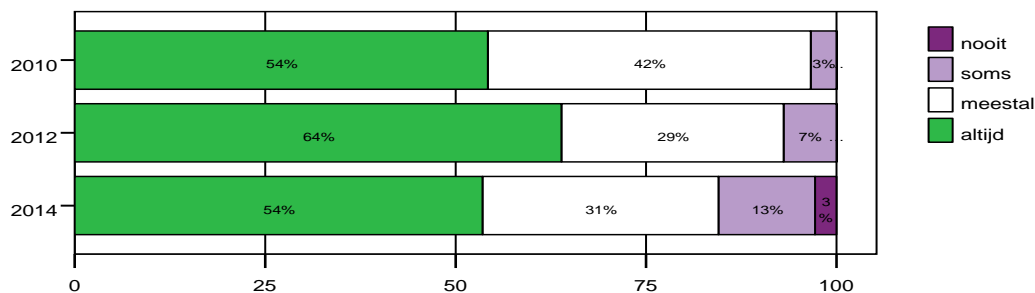
19. Kunt u met de Ambulante Begeleiders praten als iets niet goed is gegaan?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=55	N=67	N=72
nvt/weet ik niet	N=5	N=6	N=3
totaal	N=60	N=73	N=75



20. Sluiten de Ambulante Begeleiders goed aan op uw hulpvraag?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=72	N=71

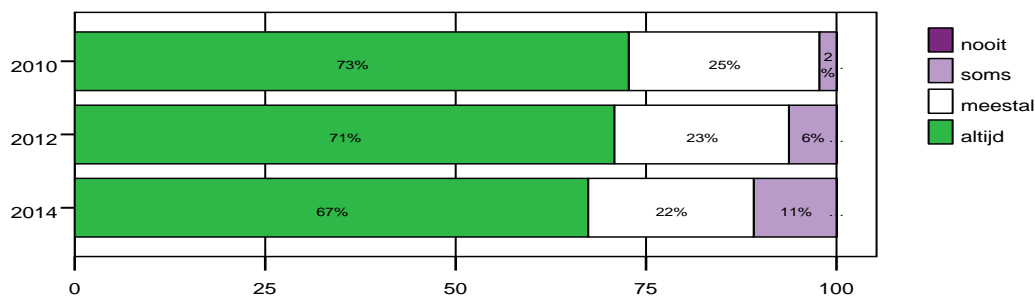


DE BEREIKBAARHEID VAN ACTIE ZORG

De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van Actie Zorg in de afgelopen 12 maanden.

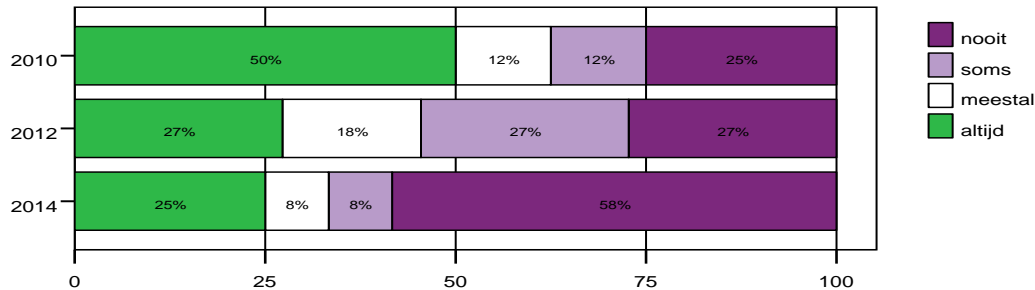
21. Kunt u Actie Zorg overdag telefonisch goed bereiken? (van 9 tot 17 uur)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=44	N=48	N=46
weet ik niet/geen ervaring mee	N=16	N=25	N=29
totaal	N=60	N=73	N=75



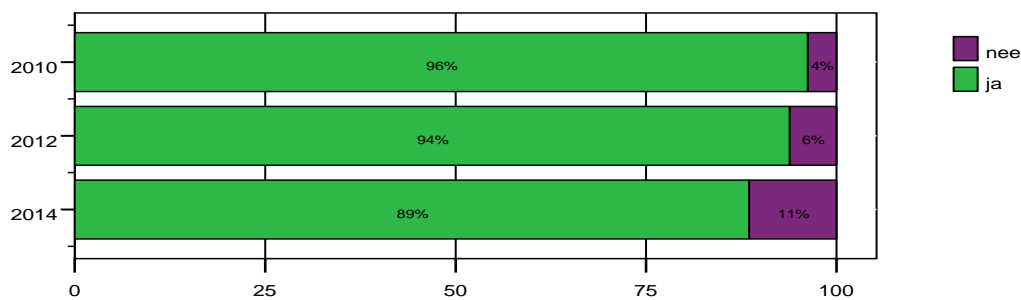
22. Kunt u Actie Zorg buiten kantooruren goed bereiken? ('s avonds, 's nachts, in het weekeinde)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=8	N=11	N=12
weet ik niet/geen ervaring mee	N=52	N=62	N=63
totaal	N=60	N=73	N=75



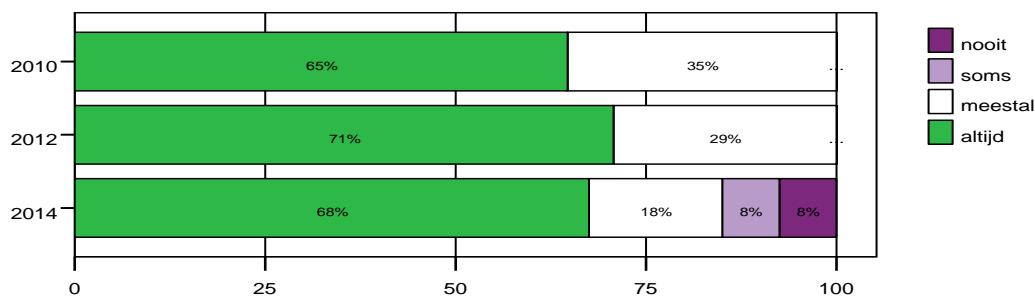
23. Kan u uw contactpersoon bij Actie Zorg telefonisch goed bereiken?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=53	N=65	N=61
nvt, geen contactpersoon	N=6	N=7	N=13
totaal	N=59	N=72	N=74



24. Als u een bericht achterlaat bij Actie Zorg, wordt u dan binnen redelijke termijn teruggebeld?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=34	N=41	N=40
weet ik niet/geen ervaring mee	N=26	N=32	N=36
totaal	N=60	N=73	N=76

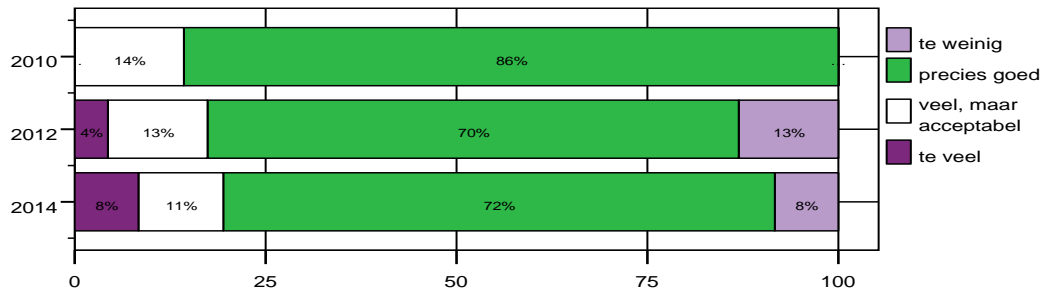


DE AMBULANTE BEGELEIDERS EN VERVANGING

De volgende vragen gaan over het aantal **verschillende Ambulante Begeleiders** en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

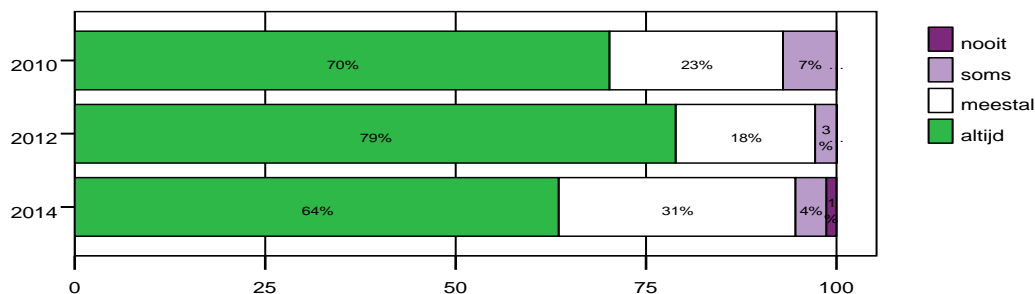
25. Indien u contact heeft met meerdere Ambulante Begeleiders, wat vindt u dan van het aantal begeleiders dat bij u langskomt?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=21	N=23	N=36
nvt	N=38	N=50	N=40
totaal	N=59	N=73	N=76



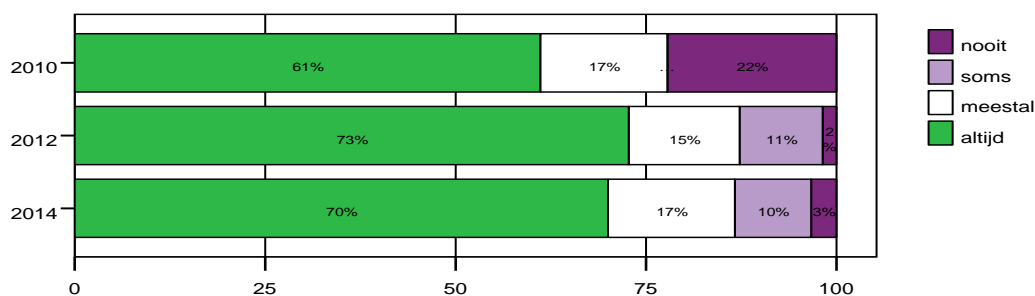
26. Hoort u het op tijd als een Ambulante Begeleider op een ander moment komt of niet kan komen?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=57	N=71	N=74
weet ik niet	N=2	N=2	N=1
totaal	N=59	N=73	N=75



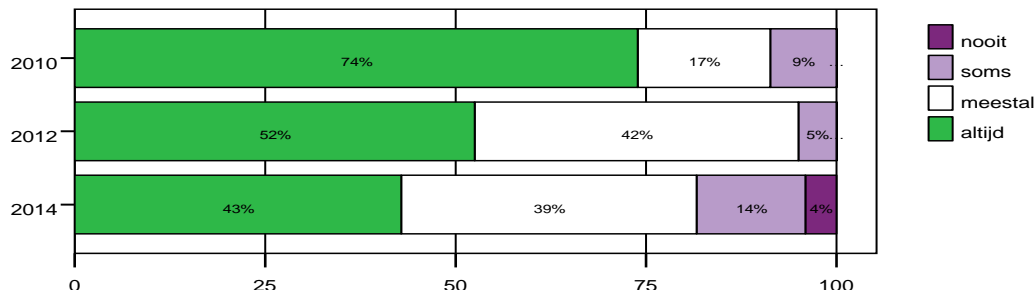
27. Wordt vervanging goed geregeld als een Ambulante Begeleider afwezig is?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=36	N=55	N=60
weet ik niet	N=23	N=16	N=16
totaal	N=59	N=71	N=76



28. Zijn de vervangende Ambulante Begeleiders goed op de hoogte van het actuele begeleidingsproces?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=23	N=40	N=49
nvt (geen vervanging)	N=36	N=34	N=27
totaal	N=59	N=74	N=76

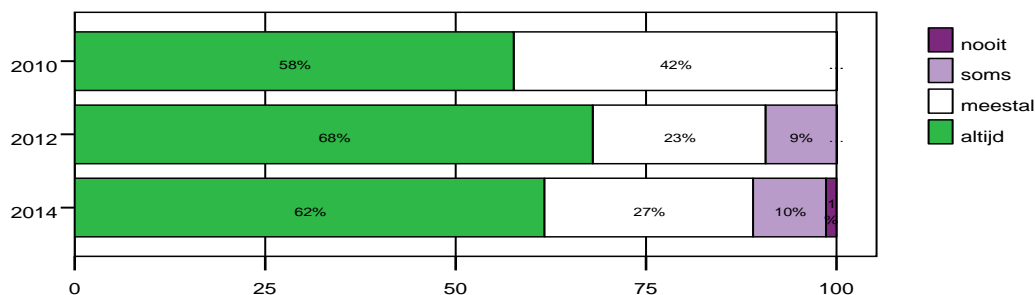


PROFESSIONALITEIT VAN DE AMBULANTE BEGELEIDERS

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de **Ambulant Begeleiders** in de afgelopen 12 maanden.

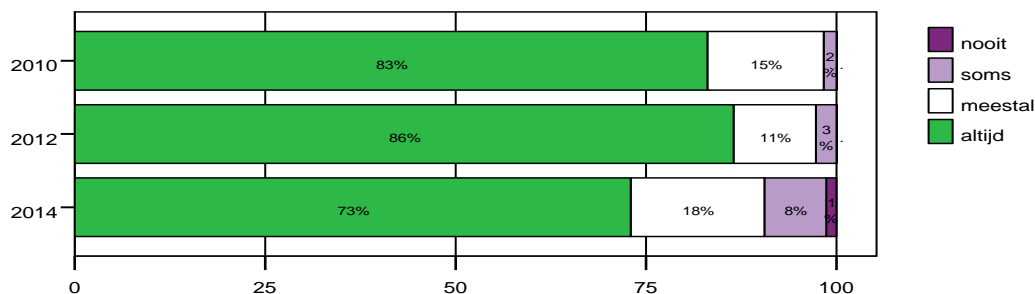
29. Werken de Ambulante Begeleiders vakkundig?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=75	N=73



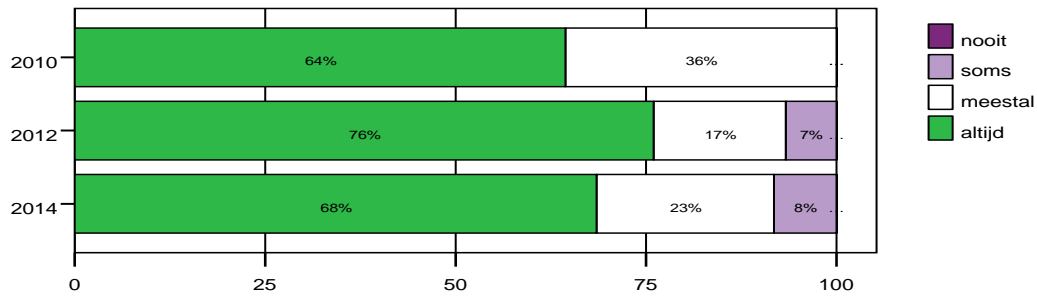
30. Nemen de Ambulante Begeleiders u serieus?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=74	N=74



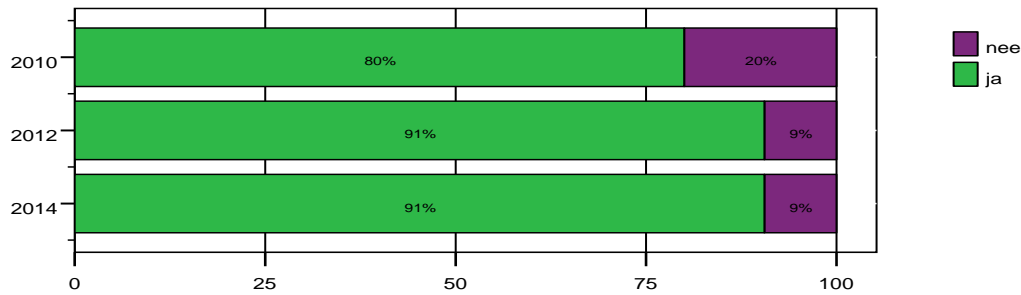
31. Zijn de Ambulante Begeleiders goed op de hoogte van de problematiek en eventuele stoornissen?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=75	N=73



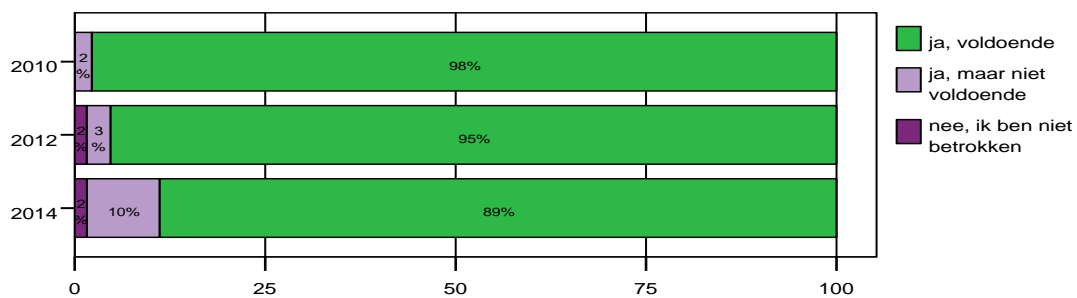
32. Heeft u een begeleidingsplan?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=74	N=74



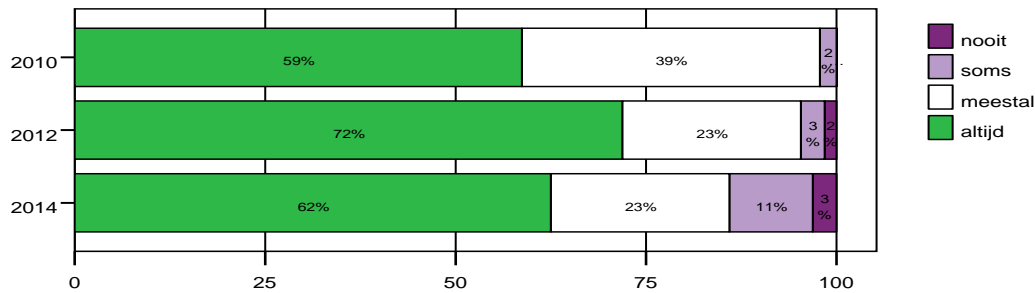
33. Indien u een begeleidingsplan heeft, bent u betrokken bij het opstellen van het begeleidingsplan?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=45	N=64	N=63
nee, daar had ik geen behoefte aan	N=1	N=1	N=1
totaal	N=46	N=65	N=64



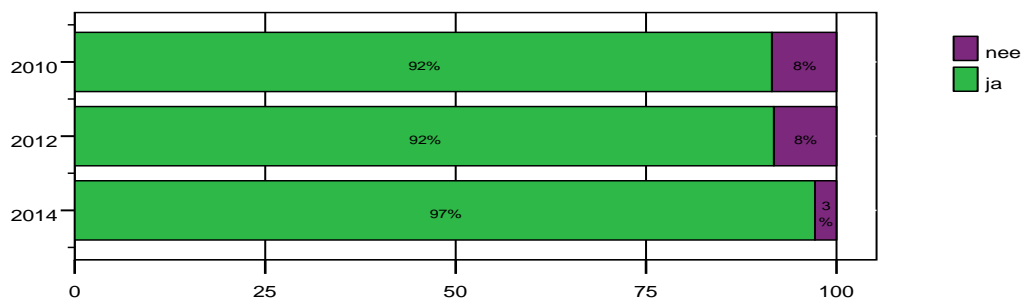
34. Bent u tevreden over de inhoud van het begeleidingsplan?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=46	N=64	N=64



35. Is de begeleiding geëvalueerd met de Ambulante Begeleider van Actie Zorg?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=73	N=71

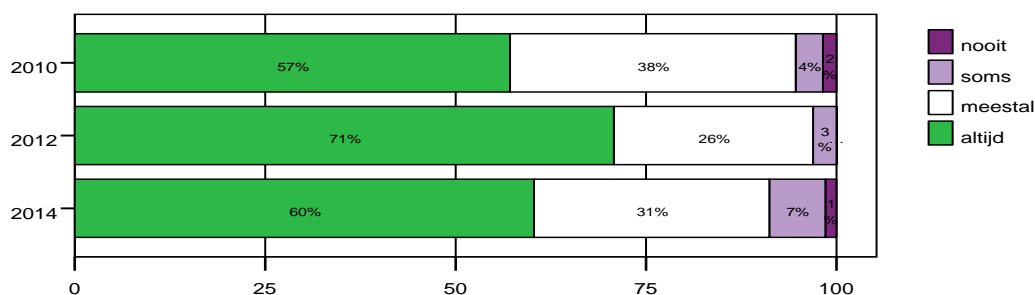


36. Vindt u dat de evaluatie al had moeten hebben plaatsgevonden?

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
nee, nog te vroeg in het traject	3	50,0	4	66,7	0	,0
ja, de evaluatie had al zinvol geweest	1	16,7	2	33,3	1	25,0
niet ingevuld	2	33,3	0	,0	3	75,0
totaal	6	100	6	100	4	100

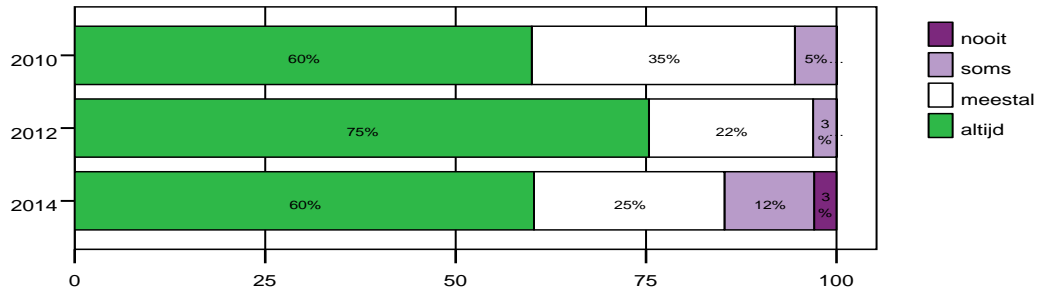
37. Heeft u het gevoel dat de Begeleiding inhoudelijk goed is geëvalueerd?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=56	N=65	N=68



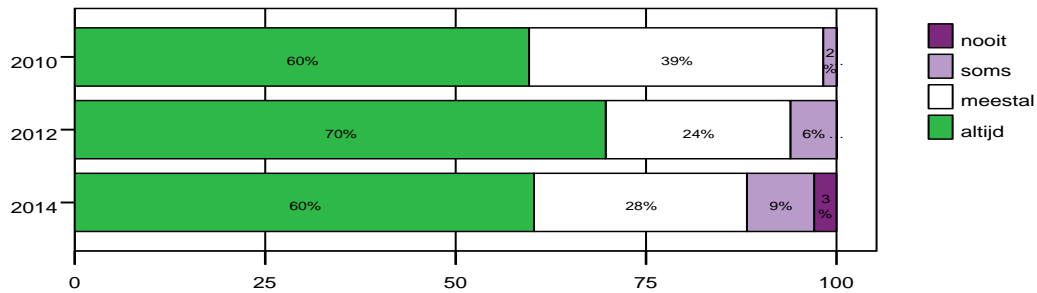
38. Bent u tevreden met de frequentie waarin de Begeleiding wordt geëvalueerd?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=55	N=65	N=68



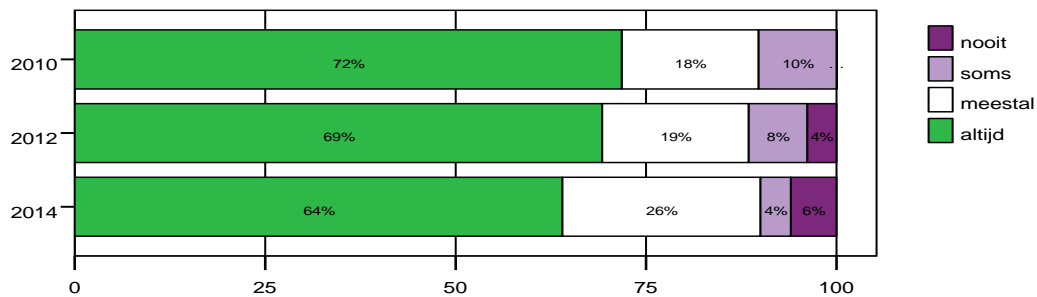
39. Bent u tevreden over de manier waarop de Begeleiding geëvalueerd wordt?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=57	N=66	N=68



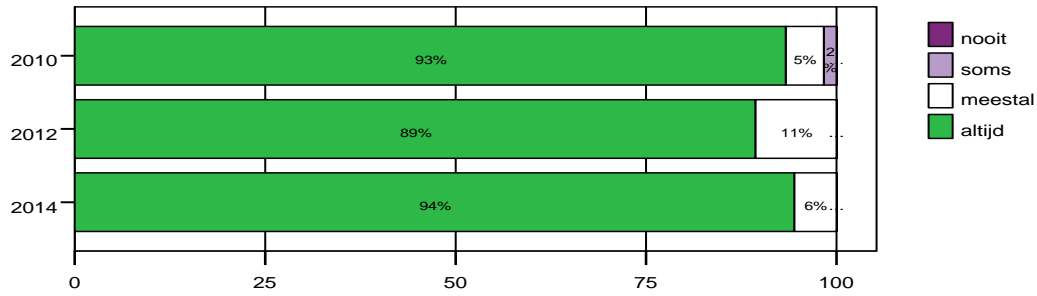
40. Werken de Ambulante Begeleiders goed samen met andere instanties? Denk hierbij aan de huisarts, andere hulpverleners, voogdij of behandelend psychiater.

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=39	N=52	N=50
nvt	N=21	N=22	N=23
totaal	N=60	N=74	N=73



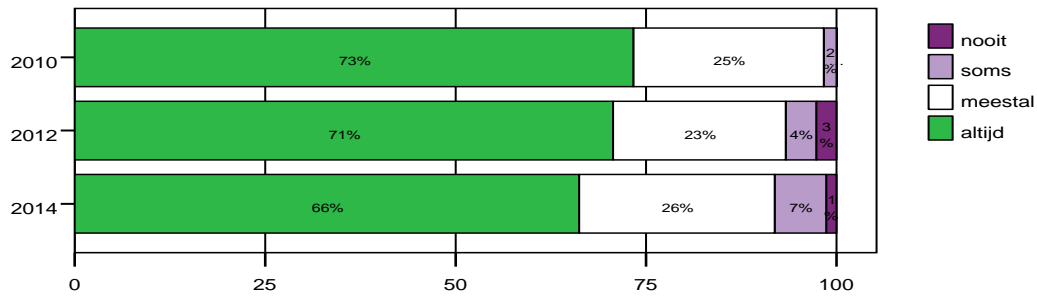
41. Zijn de Ambulante Begeleiders beleefd tegen u?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=75	N=72



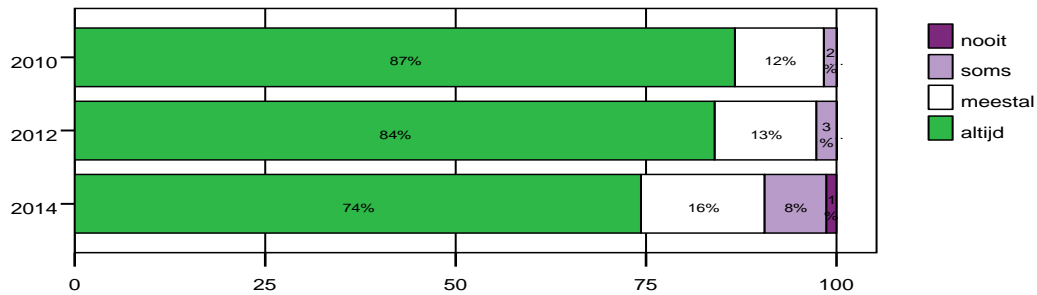
42. Hebben de Ambulante Begeleiders genoeg tijd voor u?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=75	N=74



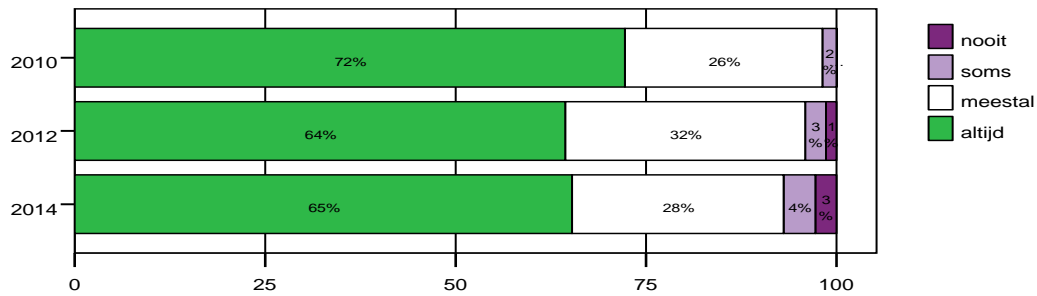
43. Luisteren de Ambulante Begeleiders aandachtig naar u?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=75	N=74



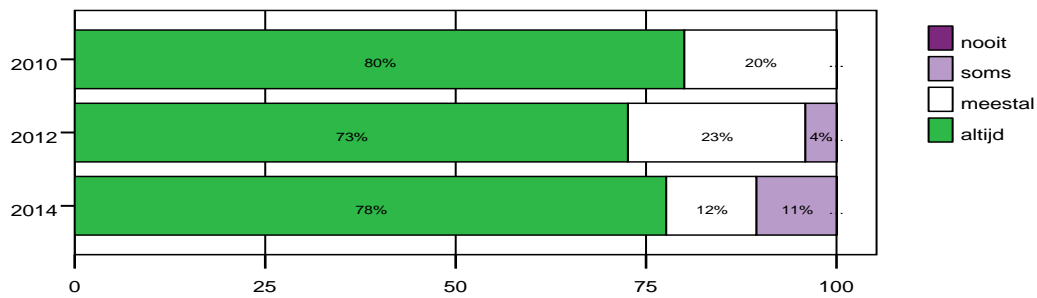
44. Houden de Ambulante Begeleiders zich aan de afspraken uit het begeleidingsplan?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=54	N=73	N=72



45. Vertrouwt u de Ambulante Begeleiders?

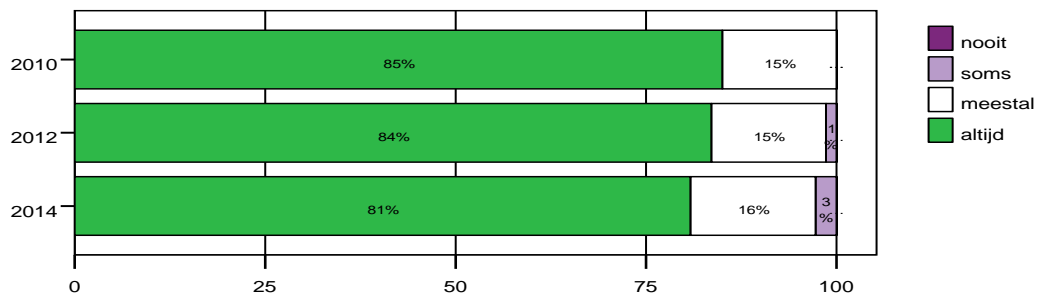
	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=73	N=76



UW PRIVACY

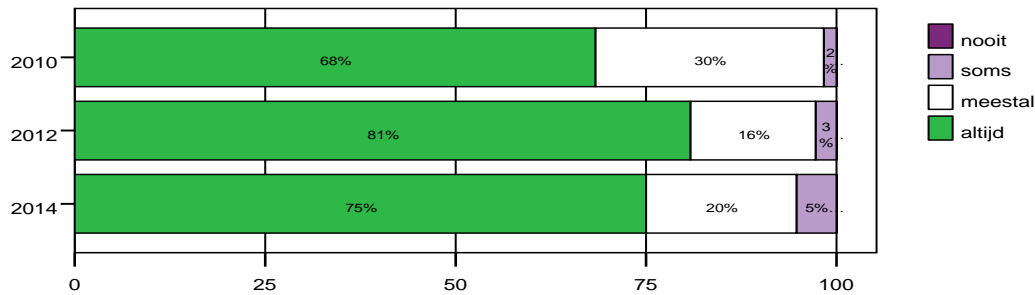
46. Gaan de Ambulante Begeleiders/Actie Zorg zorgvuldig om met uw persoonsgegevens?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=73	N=73



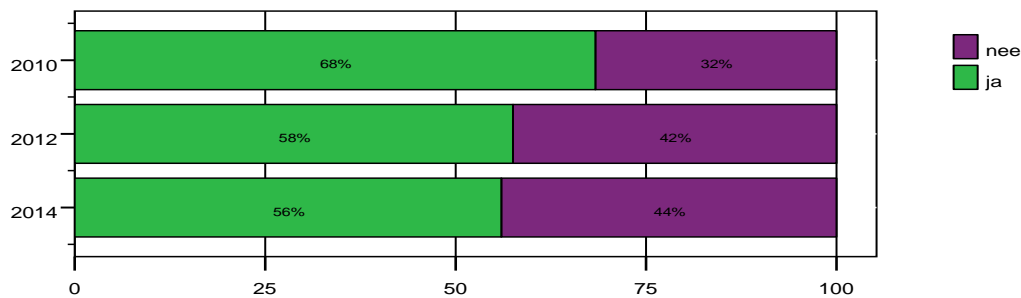
47. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de Ambulante Begeleider(s)?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=73	N=76



48. Bent u op de hoogte van het feit dat u uw persoonlijk dossier bij Actie Zorg altijd kan inzien?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=73	N=75

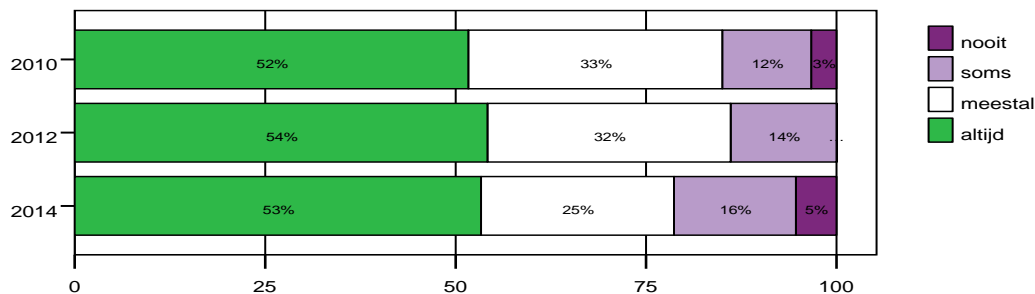


ZELFSTANDIGHEID EN ACTIVITEITEN

De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden**.

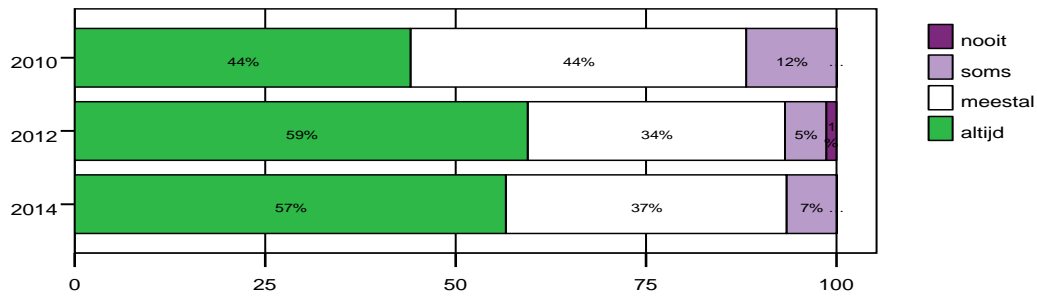
49. Heeft de Ambulante Begeleiding meerwaarde in uw dagelijks leven?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=60	N=72	N=75



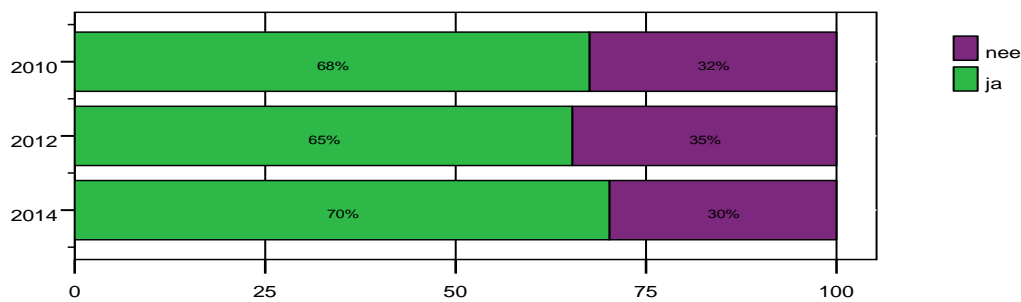
50. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u Ambulante Begeleiding krijgt?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=59	N=74	N=76



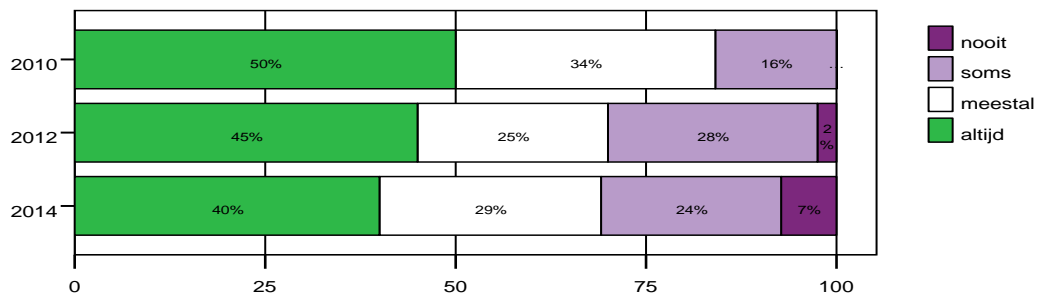
51. Kunt u de Ambulante Begeleiding gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=37	N=49	N=57
nvt (niet nodig gehad)	N=21	N=24	N=19
totaal	N=58	N=73	N=76



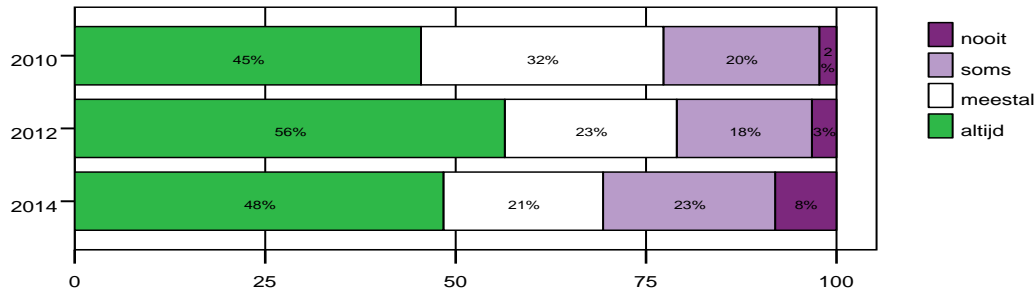
52. Helpt uw Ambulante Begeleider u bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=44	N=40	N=55
nvt/niet nodig	N=14	N=33	N=20
totaal	N=58	N=73	N=75



53. Helpt uw Ambulante Begeleider u bij regelzaken? (telefoneren, formulieren invullen, regelen van hulp(middelen) of financiële zaken, enz.)

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=44	N=62	N=62
nvt/niet nodig	N=15	N=11	N=13
totaal	N=59	N=73	N=75

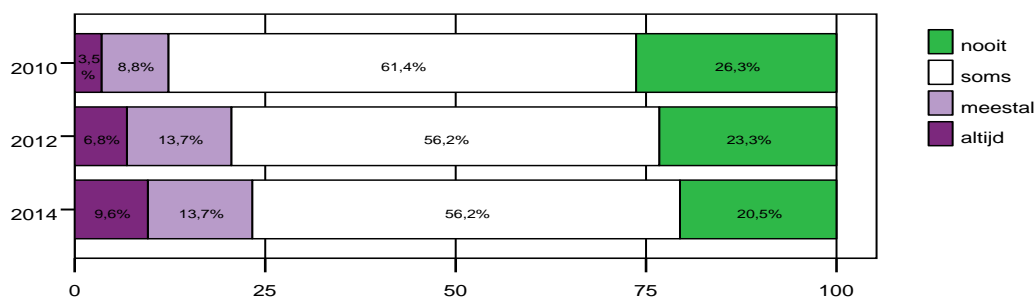


HOE GAAT HET VERDER MET U?

De volgende vragen gaan over uw geestelijk welzijn en de ondersteuning die u hiervoor ontving in de afgelopen 12 maanden.

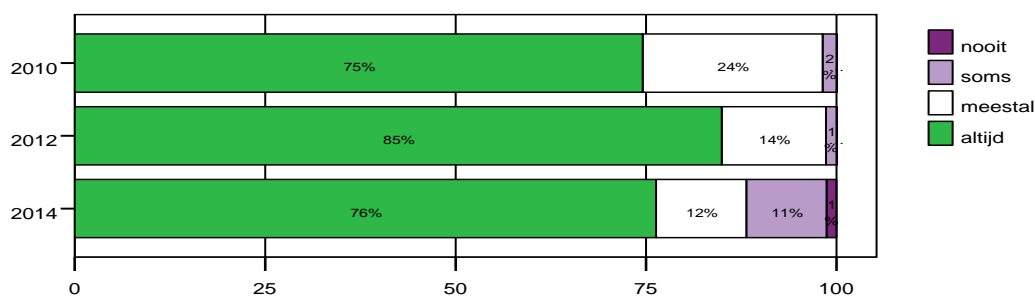
54. Voelt u zich wel eens eenzaam?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=57	N=73	N=73



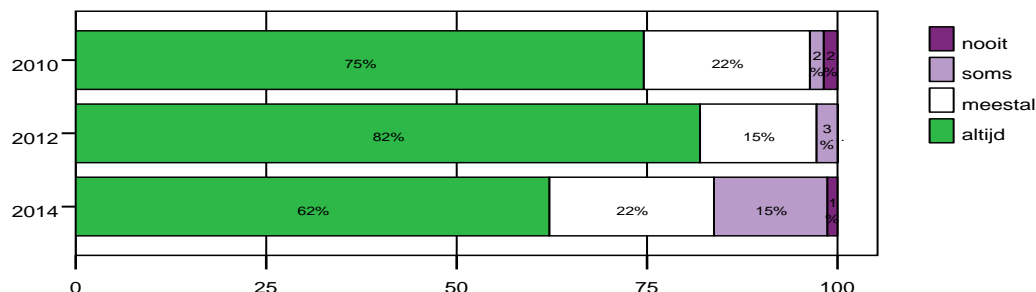
55. Heeft uw Ambulante Begeleider aandacht voor hoe het met u gaat?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=55	N=73	N=76
nvt/niet nodig	N=3	N=1	N=0
totaal	N=58	N=74	N=76



56. Biedt uw Ambulante Begeleider u emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?

	2010	2012	2014
in de grafiek	N=55	N=72	N=74
nvt/niet nodig	N=3	N=1	N=2
totaal	N=58	N=73	N=76



UW BEOORDELING VAN DE AMBULANTE BEGELEIDING

We willen weten wat u van Actie Zorg en de Ambulant Begeleiders vindt.

57. Welk cijfer geeft u Actie Zorg?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	1	1,3
2	0	,0	0	,0	1	1,3
3	0	,0	0	,0	2	2,6
4	0	,0	0	,0	1	1,3
5	1	1,7	1	1,3	5	6,6
6	1	1,7	4	5,3	2	2,6
7	15	25,0	10	13,3	12	15,8
8	22	36,7	24	32,0	22	28,9
9	11	18,3	16	21,3	16	21,1
10	8	13,3	18	24,0	11	14,5
niet ingevuld	2	3,3	2	2,7	3	3,9
totaal	60	100	75	100	76	100
gemiddeld	8,1		8,4		7,7	

58. Welk cijfer geeft u de Ambulante Begeleiders?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0	2	2,6
3	0	,0	0	,0	1	1,3
4	0	,0	0	,0	1	1,3
5	0	,0	0	,0	4	5,3
6	0	,0	4	5,3	4	5,3
7	11	18,3	7	9,3	5	6,6
8	20	33,3	17	22,7	21	27,6
9	13	21,7	21	28,0	19	25,0
10	13	21,7	26	34,7	18	23,7
niet ingevuld	3	5,0	0	,0	1	1,3
totaal	60	100	75	100	76	100
gemiddeld	8,5		8,8		8,1	

TOT SLOT

59. Heeft u deze vragenlijst ingevuld als ouder/verzorger van een kind onder de 18 jaar en op wiens naam de Ambulante Begeleiding gegeven wordt.

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
nee	27	45,0	68	90,7	66	86,8
ja	30	50,0	4	5,3	10	13,2
niet ingevuld	3	5,0	3	4,0	0	,0
totaal	60	100	75	100	76	100

60. Bent u een man of een vrouw?

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
man	15	25,0	35	46,7	37	48,7
vrouw	43	71,7	39	52,0	39	51,3
niet ingevuld	2	3,3	1	1,3	0	,0
totaal	60	100	75	100	76	100

61. Leeftijd in klassen

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
tot 20 jaar	4	6,7	2	2,7	12	15,8
van 20 - 29 jaar	5	8,3	13	17,3	15	19,7
van 30 - 39 jaar	12	20,0	15	20,0	9	11,8
van 40 - 49 jaar	28	46,7	29	38,7	24	31,6
van 50 - 59 jaar	4	6,7	11	14,7	11	14,5
van 60 - 69 jaar	3	5,0	4	5,3	5	6,6
ouder dan 70 jaar	1	1,7	1	1,3	0	,0
niet ingevuld	3	5,0	0	,0	0	,0
totaal	60	100	75	100	76	100

62. Wat is uw woonsituatie?

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
ik woon alleen	8	13,3	34	45,3	32	42,1
ik woon samen met een of meer personen	49	81,7	40	53,3	44	57,9
niet ingevuld	3	5,0	1	1,3	0	,0
totaal	60	100	75	100	76	100

63. Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding, afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

	2010		2012		2014	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	2	3,3	2	2,7	4	5,3
lager onderwijs	6	10,0	8	10,7	3	3,9
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	12	20,0	16	21,3	21	27,6
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	10	16,7	14	18,7	13	17,1
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	17	28,3	17	22,7	17	22,4
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	3	5,0	8	10,7	8	10,5
hoger beroepsonderwijs	5	8,3	5	6,7	7	9,2
wetenschappelijk onderwijs	1	1,7	2	2,7	1	1,3
anders, namelijk	3	5,0	1	1,3	0	,0
niet ingevuld	1	1,7	2	2,7	2	2,6
totaal	60	100	75	100	76	100

64. Wat zou u willen veranderen aan de Begeleiding die u nu thuis krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan Actie Zorg veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Ik ben tevreden.
- Ik ben heel blij met de hulp. Ik ben alleen bang voor volgend jaar. Het loopt misschien af. En dan?
- Ik heb niet zoveel te klagen gaat allemaal hartstikke goed. Heb nu al zoveel meer bereikt door de hulp die ik krijg.
- Fijn dat Actie Zorg er is!!
- Gaat goed. We zijn tevreden.
- Helemaal niets, want de begeleiding is top!
- Ik heb zeer weinig te maken gehad met mensen van Actie Zorg op mijn begeleid(st)er na. Die begeleid(st)er vind ik top en zou er niks aan willen veranderen. Ook heb ik nooit een vervanger gehad, omdat ik het alleen bij mijn eigen begeleid(st)er wil houden. Wel wordt het aangeboden elke keer.
- Over het algemeen tevreden.
- Zo doorgaan, erg tevreden. Vindt het lastig dat de regering de zorg bepaald, bijvoorbeeld wegbezuinigen van AB'ers.
- Niks.
- Op dit moment gaat de begeleiding wel naar mijn zin. Zolang mijn mantelzorgers (ouders) dit nog aanvullen. Als dit komt te vervallen zal er meer hulp nodig zijn om zelfstandig te kunnen functioneren, en we weten nu nog niet wat de zorg het nieuwe jaar zal brengen!
- Geen suggesties.
- Geen verandering.
- Niet van toepassing. (3x)
- Niks. (2x)

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Afspraken over de ambulante begeleiding

- De hoeveelheid bezoeken mag minder, dit is nu elke dag in overleg met de Brijder. Voor mij is twee keer per week voldoende.
- Minder evaluaties. De hulpvraag wordt niet minder. Liever meer uren achter elkaar en dan die uren één keer per 14 dagen, in plaats van één keer in de week.
- Ik heb twee maanden terug voor het laatst contact gehad, had duidelijk aangegeven dat ik wel wekelijks af wil spreken, maar ik krijg geen respons hier op. Ik heb ook niet echt het gevoel dat ik een klik met diegene heb.
- Het is vaak moeilijk om op een ander tijdstip af te spreken, dit komt ook omdat ik 5 dagen in de week werk. Wil graag nog leren budgetteren en heb dit ook aangegeven maar ik krijg geen boekje of zo iets.
- Er zijn toch wel veel punten die veranderd kunnen worden; dat de cliënt een vrije keuze mag hebben voor een hulpverlener, en men kan zich meer in gaan zetten voor de cliënt, bijvoorbeeld de problematiek die ontstaan is bij een autisme stoornis!! En ook de cliënt als gezin, dus dat ook de partner er bij wordt betrokken. Dit mis ik bij Actie Zorg. Ook meer opkomen voor de cliënt als het gaat om BJZ of WSG.
- Ik heb twee begeleiders gehad. De eerste bood praktische zorg maar veel minder uren dan waar ik recht op had. Na klacht hierover nieuwe begeleiding gekregen maar met de extra uren aan begeleiding nooit iets gedaan waardoor ik nog steeds het gevoel heb dat de band met de zorg niet echt hersteld is en mijn beeld negatiever. Met de tweede begeleider heb ik een zeer goede klik maar haar nadruk ligt op de aandacht hoe het met mij gaat. Hoe ging het deze week? En met dit? En met dat? Maar de praktische zaken waar ik hulp voor heb gekregen komen eigenlijk nooit aan bod. Ik heb behoefte aan de vraag. Wat zou jij willen dat we deze week gaan doen? Of: wat heb jij nodig om deze week zonder problemen door te komen? Ik voel me daarin niet gehoord en dit kenbaar maken probeer ik wel steeds maar komt niet over. Een vast terugkerend punt als een actiepuntenlijst zou hier al veel in kunnen helpen.
- Misschien actiever samenwerking opzoeken met de andere betrokken instanties. Echter in dit geval, mijn geval, vind ik dat het initiatief daartoe meer ligt bij de andere instantie en niet bij Actie Zorg. Begeleiding gaat op mijn vraag wel altijd in en mee naar andere instanties.
- Ik vind het jammer dat het zoveel kost en ik daarom minder uren kan inhuren via mijn persoonsgebonden budget.

Informatie en communicatie

- Actie Zorg app voor afspraken?
- Actiezorg had de tarieven naar 70,41 euro gebracht terwijl het zorgkantoor maar 65 euro per uur vergoed. Direct contact opgenomen in januari. Voor de cliënt is het nu wel goed geregeld, maar voor andere cliënt na 10 maanden nog steeds niet. Ik kreeg gelijk met deze brief een aanmaning op de mat. Na 10 maanden bellen, gesprekken, toezeggingen, et cetera, nog geen resultaat. Moet na 5 á 7 keer bellen voor ik één keer teruggebeld wordt. Veel onrust onder medewerkers in verband met bezuinigingen, scheidingen, et cetera. Nota bene: sinds <naam> weg is en het bedrijf verkocht, c.q. in fusie zit, gaat het keihard achteruit.
- Ik vind het gezamenlijke, gedeelde e-mailadres (één e-mail voor het hele team) niet prettig.
- Zorgovereenkomsten. Tarieven. Duidelijkheid. Informatie met betrekking tot wettelijke regelingen en veranderingen in verband met overgang jeugdzorg per januari 2015. Duidelijk zijn in te stellen doelen, in overleg met jeugdige zelf.
- Betere communicatie als een bepaalde begeleider uitvalt. En wanneer het onverwacht van lange duur is, wat dan? Meer aandacht voor mijn werkplanning (meeste gebeurt niet door mij, hoe dit te verbeteren?). Ik weet niet wat er gebeurt na 1 januari? Ik hoor niks.

Aantal hulpverleners en vervanging

- Ook heb ik gemeld bij Actie Zorg dat het wisselen van de begeleiding de afgelopen twee á drie jaar nogal veel plaatsvond. Dit geeft bij mij onrust.
- Het zou fijn als je niet in een jaar tijd van zes begeleiders hoeft te wisselen. Ik zit nu 6 á 7 jaar bij Actie Zorg en heb al 10 verschillende begeleidsters gehad, en die gingen met een paar maanden weer weg wegens ander werk, reorganiseren, ontslag, ander stad of dorp en daar begeleiden bij mensen.
- Dat de begeleiding, indien alles naar wens verloopt, zo min mogelijk wisselt van persoon die mij begeleid.
- Zo weinig mogelijk wisseling van begeleiding, bijvoorbeeld 1+1 vaste vervanger.

Professionaliteit van de ambulante begeleiders

- Als ik heel eerlijk ben, is de huidige begeleiding wat minder dan ik gewend was.
- Ik vind alleen soms wel jammer dat vaak de communicatie tussen huisarts en daarin zittende GGZ niet vlot verloopt dus waardoor de hulp die ik van nog andere instantie nodig heb langzaam gaat of helemaal niet. Dat vind ik jammer verder top!
- Ik kreeg Actie Zorg omdat mijn ouder dat geregeld had. Waarom ik het kreeg weet ik niet. Ik vond de begeleider die ik kreeg niet zo, ik had het gevoel dat de begeleider alleen de kant van mijn ouder kreeg en ik had niet echt het gevoel dat ik alles met de begeleider kon bespreken. Toen hij/zij een periode ziek was kreeg ik dezelfde begeleider die mijn andere familielid ook had. Voor mijn gevoel was deze begeleider een beetje een luisterend oor, alleen kon deze begeleider er niks mee omdat de communicatie met mijn ouder verliep. Ik heb deze vragenlijst zelf ingevuld omdat het contact met mijn ouder verbroken is.
- Ik heb diagnose autisme en ik heb het gevoel dat de begeleiders onvoldoende geschoold zijn om adequate begeleiding te geven. Soms voel ik mij niet serieus genomen. Ik mis eyeopeners van huidige begeleiders. De eerste begeleider was top! Nu minder. Jammer.
- De begeleiding gaat goed. Alleen voel ik niet echt een klik met mijn begeleider waardoor ik niet alles kan bespreken. Dat is jammer.
- Ze zouden veel meer over schuldsanering moeten weten, de financiën en de gang van zaken ervan, want ik vind het erg rampzalig.
- Vanwege depressie krijg ik ambulante hulp. Ik zou een begeleider die meer van psychische problemen weet liever hebben. Maar durf huidige begeleider niet "voor de kop te stoten", heeft een achtergrond maatschappelijk werk.
- Begeleiders moeten hun cliënten serieuzer nemen. Als iets niet gaat dan gaat het niet. Overzicht kwijt betekent niet een gebrek aan motivatie. Ga dan ook nooit weg maar help. Het kan niet altijd vanuit de cliënt komen, je bent niet voor niets begeleider. Verdiep de begeleiding veel meer in autisme en vergeet niet dat niet alles te leren is. Soms kunnen cliënten dingen niet leren en zullen ze altijd hulp nodig hebben. Dit wordt te vaak vergeten! Of nog erger, gezien als gemakzucht. Ook moet er veel meer tijd vrijgemaakt worden voor cliënten. Team ambulante Kust heeft meer begeleiders nodig! En dan ook echt goeie begeleiders. Verander Actie Zorg snel, dit slaat hoe 't nu gaat nergens over.

Overig

- Ik wil meer leuke dingen doen, zoals samen koken en boodschappen doen, en ook meer tijd.
- De administratie is waardeloos. Ik heb 21 augustus gebeld over de indicatie en die is nu, 20 oktober, nog steeds niet geregeld met als gevolg dat de cliënt deze week geen begeleiding kan krijgen omdat de administratie te laks is met achter dingen aangaan. Ze schuiven de schuld nu ook nog naar een andere instelling. In deze twee maanden had het al tien keer geregeld kunnen zijn. Ik ga dus ook een klacht indienen, maar ik weet niet goed waar, dus dat moet ik nog uitzoeken.
- De meer gemeentelijke wijk gerichte indeling vind ik hier en daar vreemd. Als ik 7 kilometer naar het zuiden zou verhuizen, zou ik in een andere wijk komen en dus een andere begeleider, maar 7 kilometer naar het noordoosten zou ik hetzelfde team houden en dus dezelfde begeleider.

Opmerkingen bij de vragenlijst

- Ik ben autistisch en ik vond deze vragenlijst te moeilijk om zelf in te vullen. Gelukkig kon ik mijn ambulante begeleidster van Actie Zorg om hulp vragen maar dat lijkt me toch niet de bedoeling van een anonieme vragenlijst waar ook vragen in staan die over haar gaan. Volgende keer graag digitaal en duidelijkere vraagstelling alstublieft!
- Dat er moeilijke woorden in het vragenformulier staan zoals frequentie.
- Grotendeels ingevuld door cliënt zelf met aanvulling van zijn moeder; snapte niet alles.



Conclusies

Aanbevelingen

1 Conclusies

De conclusies worden in deze paragraaf per thema weergegeven.

Afspraken over de ambulante begeleiding

Van de geraadpleegde cliënten geeft 88% aan een zorgovereenkomst van Actie Zorg te hebben met daarin schriftelijke afspraken over de begeleiding. 10% van de cliënten geeft aan alleen mondeling afspraken te hebben en de overige cliënten zeggen geen afspraken te hebben. 91% van de geraadpleegde cliënten ervaren dat Actie Zorg de afspraken over de begeleiding goed nakomt. 93% van de cliënten ervaart dat zij mee kunnen beslissen over de inhoud van de ambulante begeleiding. 90% zegt mee te kunnen beslissen over de tijdstippen en dagen waarop met ambulante begeleiding krijgt. 66% van de cliënten zegt mee te kunnen beslissen over van wie (welke zorgverlener) zij ambulante begeleiding krijgen.

Informatie en communicatie

Van de geraadpleegde cliënten geeft 83% aan dat zij voldoende informatie krijgen over wat Actie Zorg voor hen kan doen, 79% zegt voldoende geïnformeerd te zijn over hun rechten en 83% over wat er van hen wordt verwacht. 41% van de geraadpleegde cliënten geeft aan op de hoogte te zijn van het bestaan van de cliëntenraad. 80% van de cliënten zegt de brieven en folders van Actie Zorg te begrijpen en 80% van de cliënten weet bij wie ze met vragen en problemen terecht kunnen bij Actie Zorg. 88% van de cliënten ervaart dat Actie Zorg voldoende openstaat voor hun wensen. Van de cliënten die hier ervaring mee hebben (65%), geeft 77% aan dat Actie Zorg (de leidinggevende of directie) goed reageert op hun vragen en suggesties. 69% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de ambulante begeleiders regelmatig vragen of de cliënt tevreden is over de zorg. 91% van de geraadpleegde cliënten vindt dat zij met de ambulante begeleiders kunnen praten al iets niet goed is gegaan en 85% is van mening dat de ambulante begeleiders goed aansluiten bij hun hulpvraag.

Bereikbaarheid van Actie Zorg

Van de geraadpleegde cliënten die hier ervaring mee hebben (61%), geeft 89% aan dat men Actie Zorg overdag telefonisch goed kan bereiken en een zelfde percentage van de cliënten geeft aan dat zij hun eigen contactpersoon bij Actie Zorg telefonisch goed kunnen bereiken. 86% van de cliënten die hier ervaring mee hebben zegt dat zij als zij een bericht achterlaten, binnen een redelijke termijn worden teruggebeld. De meeste cliënten hebben geen ervaring met het bereiken van Actie Zorg buiten kantooruren, van degenen die daar wel ervaring mee hebben zegt 6% dat die bereikbaarheid niet goed is.

Aantal ambulante begeleiders en vervanging

72% van de geraadpleegde cliënten, die contact hebben met meerdere ambulante begeleiders, is tevreden over het aantal begeleiders en 11 % vindt dit aantal veel, maar acceptabel. 95% van de cliënten geeft aan het op tijd te horen als een ambulante begeleider op een ander moment komt of niet kan komen. 87% van de cliënten die hier ervaring mee hebben, ervaart dat vervanging goed wordt geregeld als de ambulante begeleider afwezig is. 82% van de cliënten die daar ervaring mee hebben, geeft aan dat de vervangende ambulante begeleiders goed op de hoogte zijn van het actuele begeleidingsproces.

Professionaliteit van de ambulante begeleiders

Van de geraadpleegde cliënten is 89% van mening dat de ambulante begeleiders over het algemeen vakkundig werken en 91% ervaart dat de ambulante begeleiders hen serieus nemen. 91% van de cliënten geeft aan dat de ambulante begeleiders goed op de hoogte zijn van de problematiek van de cliënt en eventuele stoornissen.

Begeleidingsplan

91% van de geraadpleegde cliënten geeft aan een begeleidingsplan te hebben. 89% van hen geeft aan dat men voldoende is betrokken bij het opstellen van dit begeleidingsplan en eveneens 85% geeft aan tevreden te zijn over de inhoud van het begeleidingsplan. 93% geeft aan dat de ambulante begeleiders zich houden aan de afspraken uit het begeleidingsplan. Volgens 97% van de cliënten is de begeleiding geëvalueerd met de ambulante begeleider. 91% van deze cliënten zegt het gevoel te hebben dat de begeleiding inhoudelijk goed wordt geëvalueerd en eveneens 85% is tevreden over de frequentie waarmee de begeleiding geëvalueerd wordt. 88% van de cliënten geeft aan tevreden te zijn met de manier waarop de begeleiding wordt geëvalueerd.

Van de cliënten die dat van toepassing vinden, vindt 90% dat de ambulante begeleiders goed samenwerken met andere instanties en hulpverleners.

Bejegening

Alle geraadpleegde cliënten ervaren dat de ambulante begeleiders beleefd tegen hen zijn. 92% van de cliënten vindt dat de ambulante begeleiders genoeg tijd voor hen hebben. Ook vindt 90% dat de begeleiders aandachtig luisteren en 90% geeft aan de ambulante begeleiders te vertrouwen. 95% van de cliënten zegt zich veilig en op het gemak te voelen in aanwezigheid van de ambulante begeleider(s).

Privacy

Van de geraadpleegde cliënten geeft 97% aan dat de ambulante begeleiders/Actie Zorg zorgvuldig omgaan met hun persoonsgegevens. 56% van de cliënten is op de hoogte van het feit dat men het persoonlijk dossier altijd mag inzien.

Zelfstandigheid en activiteiten

88% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat de ambulante begeleiding meerwaarde heeft in het dagelijks leven. Voor 94% van de cliënten schikken de tijdstippen en dagen waarop zij ambulante begeleiding krijgen. 70% van de cliënten die dit wel eens nodig heeft gehad, geeft aan dat zij de ambulante begeleiding gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag kunnen krijgen. 69% van de cliënten voor wie dit nodig of van toepassing is, ervaart dat hun ambulante begeleider hen doorgaans helpt bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten en hen helpt bij regelzaken.

Geestelijk welzijn en ondersteuning

56% van de geraadpleegde cliënten zegt zich soms eenzaam te voelen, voor 23% is dit meestal of altijd het geval. 88% van de cliënten is van mening dat de ambulante begeleider aandacht heeft voor hoe het met hen gaat en 84% zegt dat de ambulante begeleider emotionele ondersteuning en een luisterend oor biedt.

Algeheel oordeel

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd een totaaloordeel te geven over Actie Zorg en de ambulante begeleiders in de vorm van een cijfer. Het merendeel van de cliënten geeft een 8 als cijfer aan Actie Zorg en aan de ambulante begeleiders. Gemiddeld brengt dit Actie Zorg op een 7,7 en krijgen de ambulante begeleiders gemiddeld een 8,1.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging Actie Zorg geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard waren er ook enkele verbeterpunten. De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar dan lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking om ideeën op te doen voor verdere verbetering.

Afspraken over de ambulante begeleiding

- Maak met alle cliënten schriftelijke afspraken over de Ambulante Begeleiding die ze van «locatie» krijgen en leg deze afspraken schriftelijk vast in de zorgovereenkomst.
- Bewaar de zorgovereenkomst bij de cliënt thuis of verstrek de cliënt een kopie van de zorgovereenkomst, zodat de cliënt de gemaakte afspraken te allen tijde kan nalezen.

Informatie en communicatie

- Vraag alle cliënten in het kennismakingsgesprek of de verstrekte informatie over wat Actie Zorg voor hen kan doen en wat er van hen verwacht wordt, rechten, en de cliëntenraad duidelijk is en licht de informatie zo nodig mondeling toe. Zorg dat deze informatie ook via de website na te lezen is voor bijvoorbeeld naasten van de cliënt.
- Bespreek met begeleiders om cliënten af en toe te vragen of alles naar wens verloopt. Als dit niet het geval is, kunnen gemaakte afspraken immers geëvalueerd en bijgesteld worden. Laat begeleiders tevens aangeven dat wensen om eventueel van begeleider te veranderen bespreekbaar zijn.
- Stel er eer in goed te reageren op vragen, problemen of klachten van cliënten en geef hierin als leiding het voorbeeld.

Bereikbaarheid van Actie Zorg

- Breng bij alle cliënten (nogmaals) onder de aandacht op welke tijden en hoe de contactpersoon van Actie Zorg te bereiken is. Voor afspraken die voor alle cliënten gelijk zijn, kunnen ook folders of informatiebladen (voor in het dossier), stickers (voor op het dossier of op de telefoon) of kaartjes (voor naast de telefoon) gemaakt worden.

Aantal ambulante begeleiders en vervanging

- Maak duidelijke afspraken over de wijze hoe vervangende begeleiders zich op de hoogte stellen van het actuele begeleidingsproces.

Professionaliteit van de ambulante begeleiders

- Geef ruchtbaarheid aan wat Actie Zorg onderneemt om de vakkundigheid van begeleiders hoog te houden. Maak op de website melding van gevolgde bijscholing, behaalde certificaten etc.

Begeleidingsplan

- Voer met alle cliënten periodiek een evaluatiegesprek over hoe de begeleiding hen bevalt. Kondig dit gesprek schriftelijk aan en laat cliënten zien waar ze een weerslag van het gesprek en de daarin gemaakte afspraken in het begeleidingsplan kunnen terugvinden.

Bejegening

De resultaten van de raadpleging geven geen aanleiding tot het formuleren van aanbevelingen op de prestaties van dit thema.

Privacy

- Evalueer de informatievoorziening aan cliënten ten aanzien van het inzage-recht van het persoonlijk dossier. Breng dit onderwerp ter sprake tijdens de evaluatiegesprekken.

Zelfstandigheid en activiteiten

- Toon flexibiliteit als de cliënt zelf aangeeft dat hij/zij de begeleiding wenst op een andere dag en stel er eer in om zo soepel mogelijk aan deze wensen tegemoet te komen.
- Benadruk bij begeleiders dat indien de cliënt ondersteuning vraagt bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten alsmede regelzaken, dit mogelijk moet zijn. Zorg dat de begeleiders het goed kunnen motiveren wanneer hij / zij iets niet kan doen. Stel deze thema's expliciet aan de orde bij de evaluatie van het begeleidingsplan.

Geestelijk welzijn en ondersteuning

- Vraag cliënten in evaluatiebesprekingen of zij ervaren dat de begeleiders voldoende aandacht voor hen hebben en voldoende emotionele ondersteuning en een luisterend oor bieden. Vraag naar concrete voorbeelden als ze menen dat dit niet het geval is. Bespreek de uitkomsten van deze evaluatiebesprekingen steeds tijdens werkoverleggen, zodat begeleiders bewust raken van het effect van hun gedrag en hun uitspraken.