

Verlag kwaliteitsenquête Moments of Care 2022

Inleiding

De kwaliteitsenquête is door 13 van de 24 cliënten volledig ingevuld. Dit is een respons van ruim 50%.

De vragenlijst bestaat uit drie open vragen, vijf gesloten vragen en drie stellingen. Bij enkele vragen bestaat de mogelijkheid om een toelichting te geven.

Er zijn diverse vormen van begeleiding. De cliënten hebben aangegeven welke vorm van ondersteuning zij ontvangen. De verdeling betreft: 6 keer WMO (18+), 7 keer individuele begeleiding kind en 3 keer gezinsbegeleiding. Bij sommige cliënten is er sprake van diverse vormen van begeleiding binnen het systeem.

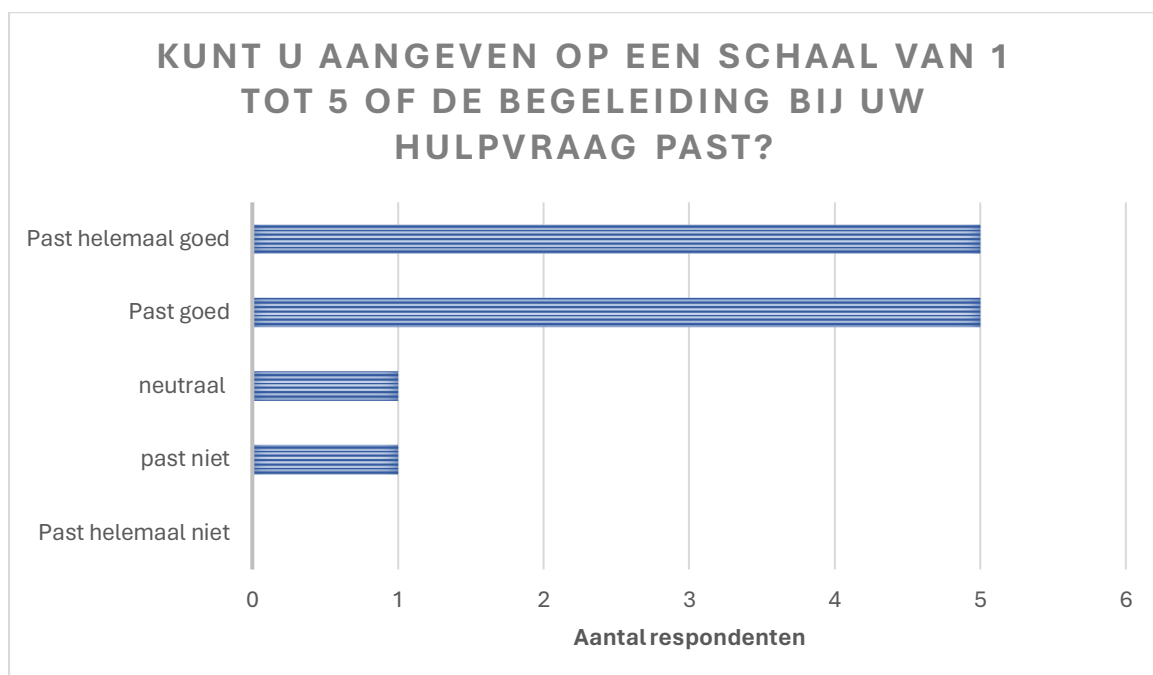
De eerste vraag gaat over de **hulpvraag van de cliënt**. Er wordt aan de cliënt gevraagd of hij/zij kan aangeven wat zijn/haar hulpvraag is. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- Ik krijg begeleiding nadat ik een burn-out en uitputtingsklachten heb gekregen;
- Het is voor een goede reden, dat komt omdat ik niet goed kan leren. Ik wil goed oefenen, ik wil graag nieuwe dingen leren, leren om uit te leggen, te praten. Want dat kan ik niet goed omdat ik een taalontwikkelingsstoornis heb;
- 1 jongere benoemde diverse punten; omdat mama het wil, omdat Denise het wilde, omdat we dan beter ons werk doen, althans dat denk ik, omdat ik het dan beter op school doe, dingen leren waar ik niet goed in ben en wat ik in het dagelijkse leven nodig heb. Al vind ik dat ik dat misschien helemaal niet nodig heb;
- Wij hebben ons kleinkind in huis gekregen met hechtingsproblematiek. Wij krijgen daarvoor handvatten om mee om te gaan;
- Nou eerlijk? Dat weet ik zelf niet. Het komt omdat de band tussen mij en mijn moeder niet goed is en daar werken we dan aan;
- Gedrag en sociale vaardigheden kind. Planning en communicatie ouder/kind;
- Ik heb 3 kinderen met ASS, 2 met ADHD en 2 die ook MPS& hebben. Alle 3 hebben ze ook nog TOS en geheugenproblemen. Tevens ontvang ik respijtzorg om alles te kunnen blijven volhouden;
- Ik heb hulp om mij alle dingen te leren, zoals lezen, rekenen, gedrag naar anderen en hoe ik mijzelf voel;
- Ik krijg hulp bij administratie en gesprekken. Omdat ik hulpeloos ben;
- Ik krijg ondersteuning en begeleiding bij administratie, contacten met instanties, administratie op orde brengen en houden, dagelijkse structuur en grenzen aangeven;
- Ik word gesteund waar dat nodig is;
- Ik krijg hulp bij mijn administratie omdat ik het overzicht niet heb. Ook heb ik ventilerende gesprekken met mijn begeleidster.

Ook wordt er gevraagd of de cliënt op de hoogte is van de **doelen** waaraan hij/zij samen met MoC aan werkt en of hij/zij ze kan benoemen.

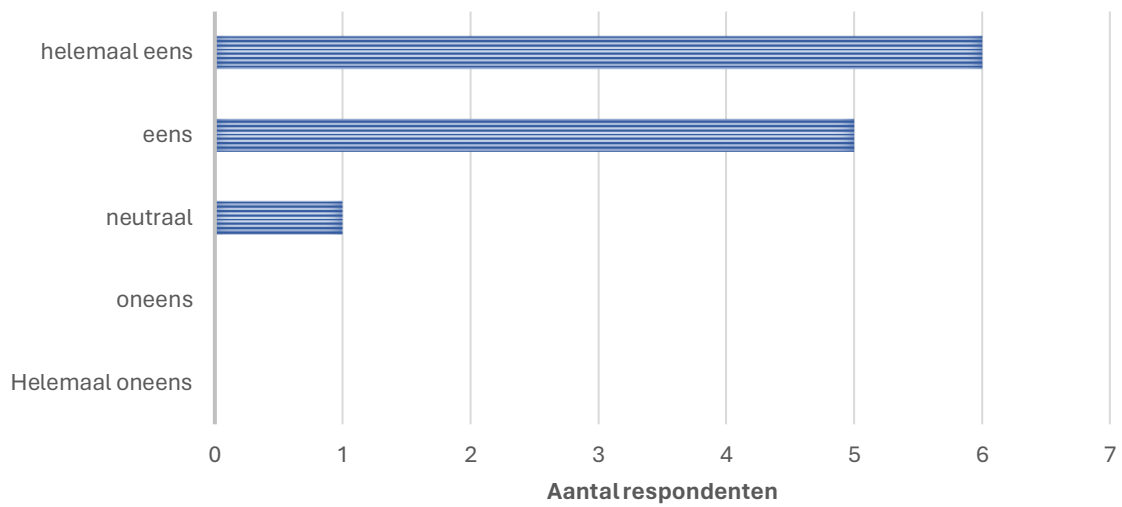
De onderstaande antwoorden werden gegeven:

- Administratie structureren, inzicht creëren;
- Gesprekken over emoties en gebeurtenissen;
- Grenzen aangeven, aangeven wanneer dit teveel is;
- Dingen samen doen dat maakt dat het lukt. Ik heb een antipathie gekregen tegen brieven, telefoontjes en papier;
- Ik heb geen doelen, niet dat ik weet;
- - sociaal emotionele ontwikkeling voor de kinderen;
- Activiteiten voor de kinderen;
- Band versterken kinderen;
- Ondersteuning dagelijkse vaardigheden;
- Helpen bij de administratie bij opvoeding;
- Planning/ communicatie;
- Vrije-tijd invulling;
- Mij niet zoveel zorgen maken over volwassenen zaken;
- Mijn kleinkind zoveel mogelijk begeleiden naar zelfstandigheid, eventueel toewerken naar terugplaatsing moeder;
- Didactische ondersteuning;
- Band met moeder versterken
- Ontwikkelen zelfredzaamheid;
- Leren eigen administratie te voeren;
- Omgaan met spanningsklachten en verminderen.

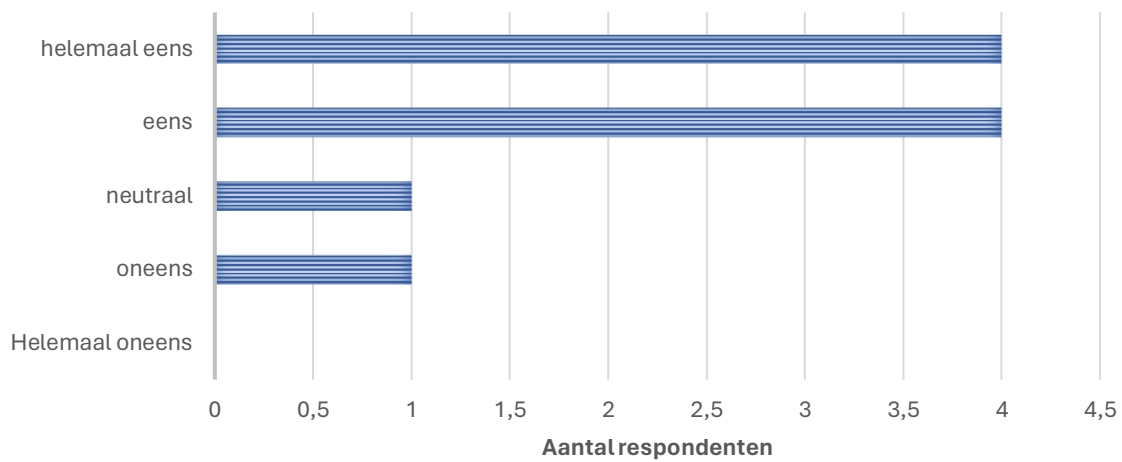


De volgende drie stellingen gaan over de communicatie tussen de cliënt en de begeleider.

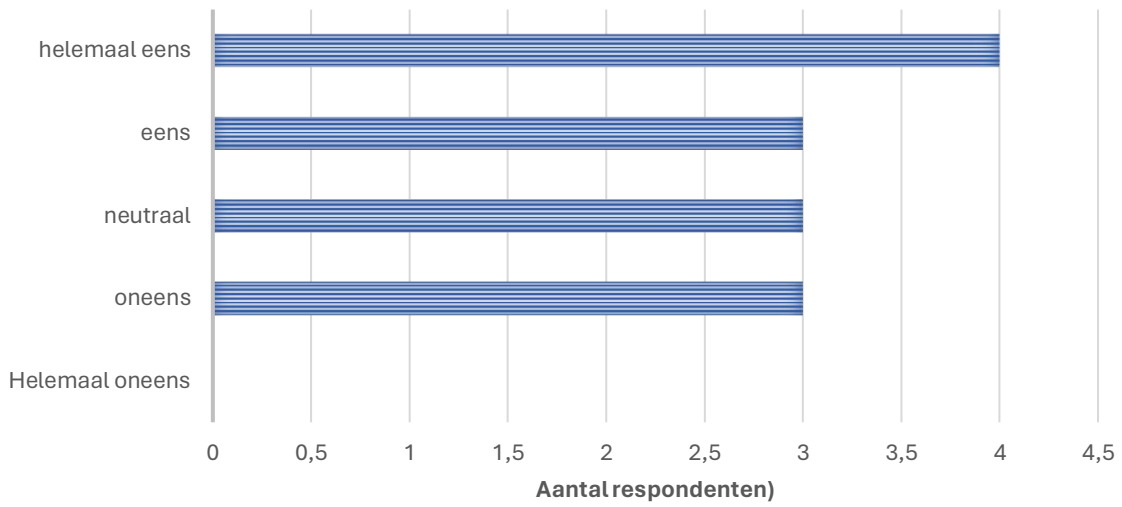
ALS IK MIJN BEGELEIDSTER VERTEL WAAR IK MEE ZIT LUISTERT ZIJ NAAR MIJ



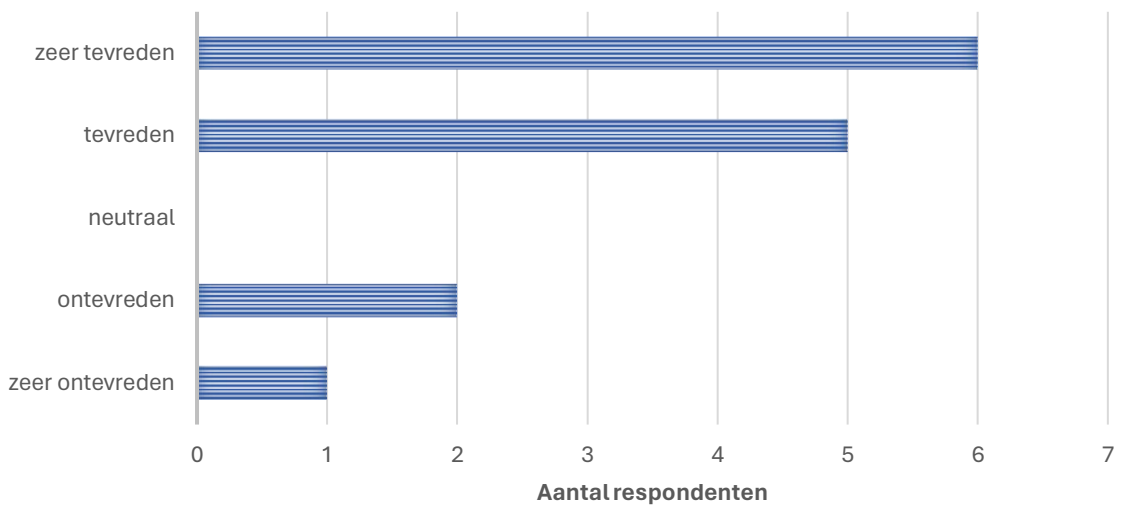
ALS IK NIET TEVREDEN BEN OVER DE GEBODEN BEGELEIDING DURF IK DIT MET MIJN BEGELEIDSTER TE BESPREKEN

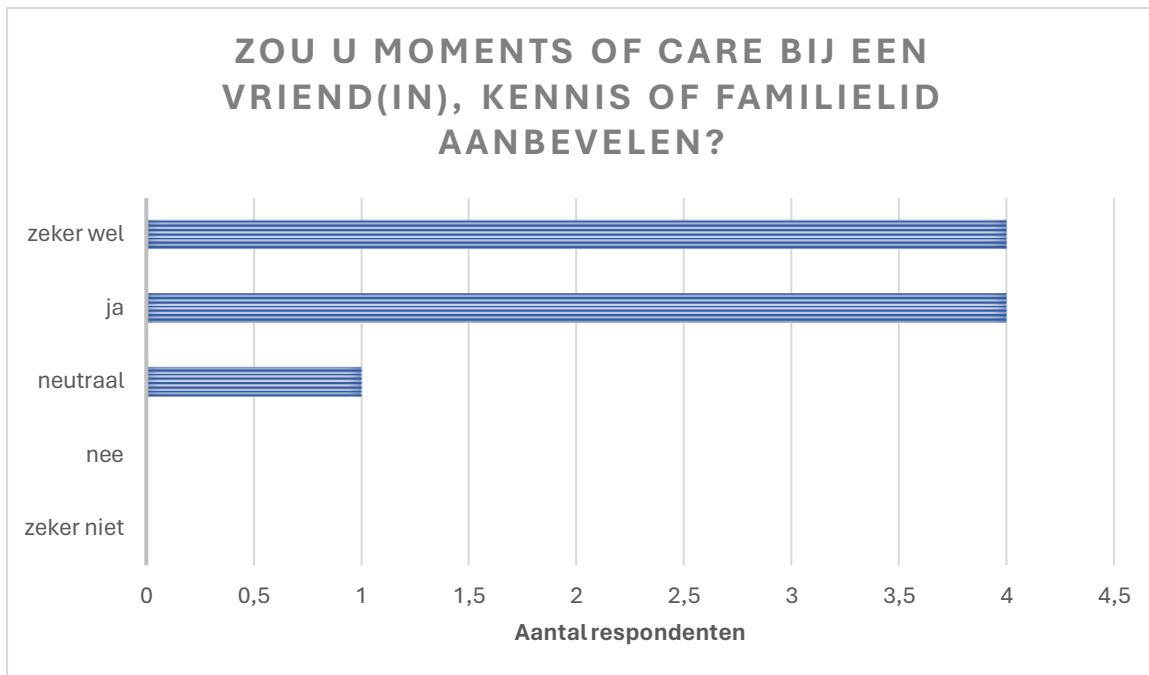


ALS IK MIJN BEGLEIDSTER BEL OF MAIL REAGEERT ZIJ ALTIJD BINNEN 24 UUR



HOE TEVREDEN BENT U MET DE INVULLING VAN DE UREN?





Aan het einde van enquête werd er naar verbeterpunten gevraagd. De volgende punten werden genoemd:

- Een algemene kennismaking met het bedrijf aan het begin van de begeleiding
- Stoppen met roken
- Geen telefoongesprekken met anderen
- Meer assistentie, ervaringslessen en activiteiten

Er wordt verder benoemd dat het als prettig ervaren wordt dat er voor langere tijd dezelfde begeleider beschikbaar is voor begeleiding.

Conclusies en aanbevelingen

Uit de enquêtes blijkt dat de cliënten tevreden tot zeer tevreden zijn over de geboden begeleiding. De invulling van de uren komt naar voren als aandachtspunt. Verder komt wederom naar voren dat het invullen van de huidige enquête niet voor iedereen goed te doen is en nemen we dit mee als verbeterpunt zodat de enquête voor een groter aantal cliënten te begrijpen is.

De meeste cliënten kunnen goed aangeven wat hun hulpvraag is en aan welke doelen zij werken. Een enkeling weet niet goed wat de doelen zijn. Het werken aan helderheid en het concreet maken van de doelen zal ook in de toekomst een aandachtspunt blijven. De respons kan worden verbeterd. Dit betekent dat we als leerpunt meenemen dat we meer kunnen toezien op het invullen en inleveren van de enquêtes. De mening van de cliënt is voor het verbeteren en verder ontwikkelen van de geboden begeleiding erg belangrijk. Dit belang ook duidelijker naar de cliënten communiceren.