

Factsheet

De Beek

Ervaringsonderzoek Emmen Begeleiding

Datum: 28-01-2021



Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Menselijke Maat. Het onderzoek is uitgezet onder cliënten begeleiding en dagbesteding binnen de gemeente Emmen.

In de meting Menselijke Maat zijn ervaringen van cliënten en medewerkers opgehaald. Daarbij vraagt Menselijke Maat specifiek naar de mate waarin begeleiders bijdragen aan het welbevinden van cliënten, vanuit het oogpunt van de cliënten en de medewerkers, en hoe cliënten zelf aankijken tegen hun welbevinden. Door beide groepen te bevragen kunnen de uitkomsten vergeleken (gespiegeld) worden. Het welbevinden is daarbij gedefinieerd aan de hand van de drie psychologische basisbehoeften: autonomie, competentie en verbondenheid. Deze basisbehoeften zijn een voorwaarde voor welbevinden, zelfredzaamheid en participatie.

Autonomie: de mate waarin inwoners eigen keuzes kunnen maken, zichzelf kunnen zijn en hun mening durven te geven;

Competentie: de mate waarin inwoners kunnen doen waar zij goed in zijn, passies en talenten in kunnen zetten en nieuwe dingen leren;

Verbondenheid: de mate waarin inwoners zich verbonden voelen tot andere mensen, hulp (kunnen) krijgen van andere mensen en zelf van betekenis zijn voor anderen.

Populatie onderzoek

55

Populatie

34

Respondenten

40 - 50%

Gewenste
response %

62%

Behaalde
response %



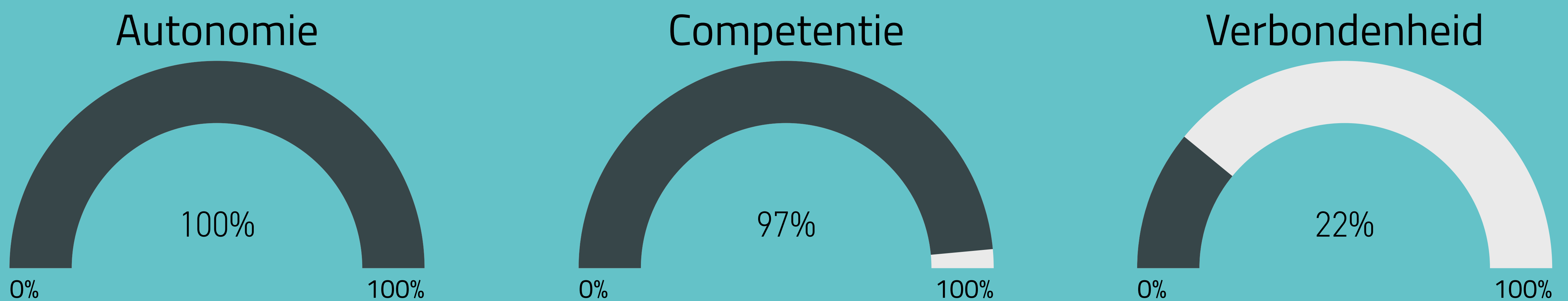
Aandacht voor basisbehoeften

Cliënten en medewerkers hebben vragen beantwoord over de mate waarin begeleiders aandacht hebben voor de basisbehoeften van cliënten. Daarbij is een vijf-puntenschaal gebruikt: van 0 (nooit) tot 5 (altijd).

Per basisbehoefte is een percentuele score berekend. Het percentage geeft het aantal respondenten weer dat voldoende aandacht ervaart voor de basisbehoefte (vanaf een score van 3,5 of hoger).

Daarnaast zijn ook gemiddelde scores per vraagitem berekend. Een gemiddelde score van 3,5 of hoger wordt als voldoende beschouwd. Gemiddelde scores onder de 3,5 behoeven aandacht.

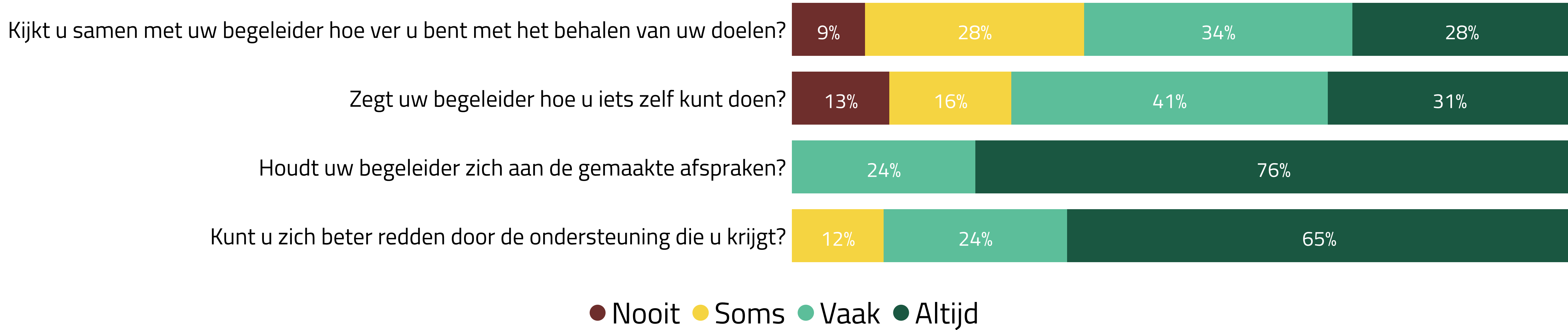
Cliënten over aandacht voor basisbehoeften



Vraagomschrijving	Gemiddelde aanbieder	Gemiddelde Emmen
Autonomie		
Laat uw begeleider u zelf keuzes maken?	4,7	4,4
Vraagt uw begeleider naar wat u belangrijk vindt in het dagelijkse leven?	4,1	4,0
Durft u uw mening te geven bij uw begeleider?	4,7	4,5
Competentie		
Krijgt u complimenten van uw begeleider?	4,1	4,1
Kijkt u samen met uw begeleider naar wat u zelf kunt?	4,3	4,2
Moedigt uw begeleider u aan om nieuwe dingen te proberen?	4,0	4,0
Verbondenheid		
Bespreekt uw begeleider met u welke mensen u goed kent?	3,5	3,5
Bespreekt u met uw begeleider of u hulp kunt vragen aan andere mensen om u heen?	3,2	3,4
Vraagt uw begeleider of u andere mensen wel eens helpt?	2,7	2,8

Verdieping basisbehoeften

Zorgplan en doelen

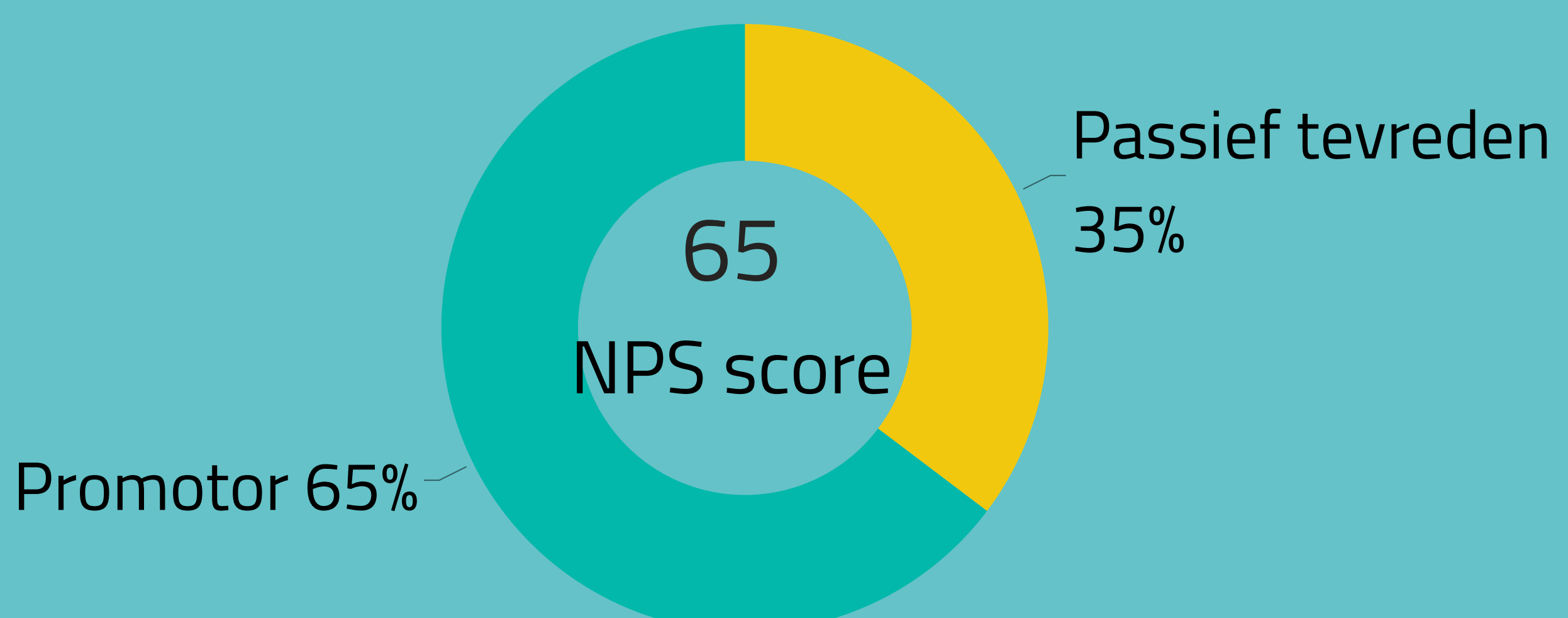


Tevredenheid

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij hun zorgaanbieder zouden aanbevelen aan vrienden of familie. Men kon een cijfer geven van 1 (zeker niet aanbevelen) tot 10 (zeker wel aanbevelen). Hoe hoger de NPS (Net Promoter Score), hoe meer loyale en tevreden cliënten er zijn. Een NPS score van 30 of hoger is zeer goed.

- *Criticasters*: hoogstwaarschijnlijk ontevreden (score 1 t/m 6)
- *Passief tevreden*: tevreden (score 7 of 8)
- *Promotors*: ware ambassadeurs (score 9 of 10)

8,9
Gemiddelde cijfer



Vergelijking 2019-2020

Cliënten over aandacht voor basisbehoeften

Jaar	Aantal respondenten	Autonomie	Competentie	Verbondenheid
2019	37	97%	89%	49%
2020	34	100%	97%	22%

Vraagomschrijving	2019	2020
Autonomie		
Durft u uw mening te geven bij uw begeleider?	4,6	4,7
Vraagt uw begeleider naar wat u belangrijk vindt in het dagelijkse leven?	4,0	4,1
Laat uw begeleider u zelf keuzes maken?	4,3	4,7
Competentie		
Moedigt uw begeleider u aan om nieuwe dingen te proberen?	3,8	4,0
Kijkt u samen met uw begeleider naar wat u zelf kunt?	4,1	4,3
Krijgt u complimenten van uw begeleider?	3,8	4,1
Verbondenheid		
Vraagt uw begeleider of u andere mensen wel eens helpt?	3,3	2,7
Bespreekt u met uw begeleider of u hulp kunt vragen aan andere mensen om u heen?	3,7	3,2
Bespreekt uw begeleider met u welke mensen u goed kent?	3,7	3,5