

## Resultaten CTO 2023

Om de mate van tevredenheid van cliënten te meten wordt voert Elazorg 1x per jaar (2023 december) een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Dit gebeurt door het afnemen van vragenlijsten op basis van een CTO-aanbieder uit de 'waaier' van het VGN. Het is een verplichting om een meetinstrument uit de waaier te gebruiken. Bij Elazorg is de Vertrouwenspersoon wkkgz belast met de uitvoering. Deze persoon is onpartijdig, staat buiten de zorgrelatie en draagt zo bij aan het vertrouwen van client in het geven van zijn antwoorden.

Ook zijn de vragenlijsten bedoeld om vergelijkend onderzoek te kunnen doen naar de prestaties van verschillende instellingen. De resultaten worden jaarlijks gedeeld met het ZIN (zorginstituut Nederland) om in een openbare database te worden opgenomen.

Elazorg maakt gebruik van het instrument: (BIT)Ben ik Tevreden? (Praktikon).

Elazorg maakt gebruik van meerdere modules binnen BIT om de zorgrelatie in kaart te brengen:

- Bij de Module Zorgrelatie wordt de tevredenheid over de relatie met een specifieke begeleider of met de begeleiding als geheel in kaart gebracht.
- De module Verwantenlijst is specifiek bedoeld zodat verwanten kunnen invullen hoe zij de tevredenheid van hun naaste beoordelen.
- Het CTO is afgenomen door de wkkgz vertrouwenspersoon in november.
- Het meetmiddel dat is gebruikt komt uit de waaier van het VGN: Ben ik Tevreden lijst (BIT).
- 11 Clienten zijn uitgenodigd. Bij 7 hiervan is het CTO uiteindelijk afgenomen. Een 'opkomst' van 63.5%
- 3 Clienten wilden niet meewerken. Het CTO is vrijwillig.
- Bij 1 client is de 'observatielijst' uiteindelijk niet uitgevoerd.

### Clienten:

**Algemene waardering 'eigen leven': 3.28** Op een schaal van 4.

### Domeinen

- **Lichamelijk welbevinden**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **3.04**
- **Psychisch welbevinden**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **3.10**
- **Persoonlijke ontwikkeling**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **2.87**
- **Zelfbepaling**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **3.27**
- **Interpersoonlijke relaties**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **3.37**
- **Deelname samenleving**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **3.31**
- **Materieel welbevinden**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **3.61**
- **Rechten**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **3.25**
- **Intimiteit/seksualiteit**  
Gemiddeld cijfer op een schaal van 4: **3.12**

### Enkele opmerkingen van clienten:

- 'Martine, deze geldt ook voor jou dank jullie wel voor alle inzet en alle aandacht die jullie voor mij en de andere jongens hebben iedere dag'.  
'Ook al ben ik soms wat gefrustreerd ik hou wel van jullie op een bijzondere manier'.  
'Bedank het hele team maar namen mij en ook de andere jongens iedere dag'.
- 'Sommige begeleiders kloppen wel op mijn deur maar wachten niet op mijn antwoord'.
- 'Aansluiten bij een club mensen, daar hoop in vrienden te maken. 'Mijn Pb-er is hier mee bezig'.
- 'Ik vind het fijn dat de directie niet kan beslissen over mijn medicatie'.
- 'Ik wil betaald werk en hulp bij zelfstandig worden'.
- 'Ik ben blij met mijn PB-ers'.
- 'Ik wil dat alle begeleiding wacht met mijn kamer binnen gaan totdat ik antwoord geef'.
- 'Ik wil dat ik van alle begeleiders zelf naar de winkel mag'.
- 'Ik wil zelf mijn portemonnee en pinpas bij me houden'.
- 'Begeleiding zou beter/altijd moeten luisteren.

Orthopedagogen zijn ingelicht omtrent 'wat er speelt' m.b.t. de eigen cliënten zodat het kan worden meegenomen in verdere gesprekken en zorgplannen (doelen).

#### **Ouders of vertegenwoordiger:**

Ouders of vertegenwoordiger hebben de 'Verwantenlijst' toegezonden gekregen.  
Van de 11 verzonden lijsten zijn er 10 ingevuld.

Het cijfer qua tevredenheid over onze organisatie en zorg die wij leveren is gemiddeld **4.26** Op een schaal van 5.

#### **Enkele opmerkingen:**

Tevreden over:

- Goede verzorging en inlevingsvermogen van de begeleiding.
- Gemotiveerde begeleiding met veel geduld.
- Flexibele instelling, persoonlijke/individuele aandacht voor de cliënt.
- Een veilige haven!

Minder tevreden over:

- Meer aansturing richting begeleiders zodat gemaakte afspraken doorlezen en uitvoeren.
- Communicatie/terugkoppeling naar ouder(s), bewoner.
- Vervolgcommunicatie en acties.
- Afstemming/overdracht tussen diensten en begeleiders over info/afspraken verwanten met cliënt.

De ingevulde lijsten zijn aan de directie ter beschikking gesteld om, ingeval daar reden toe is, contact op te nemen met de desbetreffende ouder(s)/vertegenwoordiger.



**Elazorg**