

Klantervaringsonderzoek Vroegbehandeling

CE – Zintuiglijk Gehandicaptenzorg

Resultaten oudervragenlijst ambulante zorg

Instellingsrapportage NSDSK

Ronald De Meyer
Lenthe Martin

Juli 2017



© 2017 Praktikon

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Praktikon.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Samenvatting

Praktikon heeft in april en mei 2017 een klantervaringsonderzoek gehouden onder de cliënten van NSDSK vroegbehandeling. Daarbij is gebruik gemaakt van de vragenlijst CQI Zintuiglijk Gehandicaptenzorg. De netto respons is 22,5 procent.

Achtergrondkenmerken kind en ouder

Bijna alle kinderen zijn tussen de 0 en 5 jaar oud en driekwart is jongen. Bijna driekwart van de kinderen heeft een taalontwikkelingsstoornis (TOS) en bijna een vijfde is (ook) slechthorend. Ruim 80 procent van de kinderen heeft geen aanvullende beperkingen.

Ruim de helft van de ouders is tussen de 35 en 44 jaar oud. Een derde heeft een hogere beroepsopleiding voltooid en bijna alle ouders spreken thuis Nederlands.

Zorg/ondersteuning aan het kind

Zo'n 70 procent van de kinderen gaat naar een peutergroep/behandelgroep/ peuterdagbehandeling en de helft van de kinderen ontvangt logopedie. Meer dan 80 procent ontvang 2 à 3 keren per week ondersteuning van NSDSK. Een grote groep ouders is positief over de ondersteuning aan hun kind: ze vinden dat de begeleiders hun kind voldoende helpen bij zijn/haar problemen/beperkingen en ze vinden dat het kind met de zorg/ondersteuning beter kan omgaan met zijn/haar problemen/beperkingen.

Gebruik van hulpmiddelen

Bijna een kwart van de kinderen maakt gebruik van speciale hulpmiddelen. Van deze groep vindt 56 procent van de ouders dat de begeleiders hun kind voldoende begeleiden bij het gebruik van deze hulpmiddelen en 50 procent vindt dat het kind er door de begeleiding grotendeels of geheel zelfstandig gebruik van kan maken. Bijna 80 procent van de ouders vindt dat ze voldoende zijn geadviseerd.

Afspraken over zorg/ondersteuning

Ruim 80 procent van de kinderen heeft een behandel- of zorgplan. Het behandelplan wordt met bijna alle ouders besproken en meer dan 90 procent mist geen afspraken of onderwerpen in het behandelplan. Het plan is meestal niet besproken met het kind omdat het kind jonger dan 12 jaar is.

Meer dan 90 procent van de ouders vindt dat de zorg goed aansluit bij de behoeften van het kind. Een even groot deel vindt dat de zorg ook aansluit bij wat zij vinden dat het kind nodig heeft.

Informatievoorziening

Met meer dan 80 procent van de ouders zijn afspraken gemaakt over hoe zij geïnformeerd worden over de ontwikkeling van hun kind. Bijna iedere ouder (95%) vindt dat zij meestal of altijd

voldoende geïnformeerd worden. Ruim 90 procent van de ouders vindt ook dat ze tijdig geïnformeerd worden over veranderingen in de zorg/ondersteuning.

Bijna tweederde geeft aan dat meerdere begeleiders nooit tegenstrijdige informatie geven over de ontwikkeling van het kind. Voor 12 procent kan dat ook niet omdat ze maar één begeleider hebben. Tweevijfde van de ouders geeft aan dat de informatie van NSDSK in aangepaste vorm aanwezig is als dat nodig is. Meer dan een kwart weet het niet.

Toegankelijkheid van locaties

Ouders moeten vaak een locatie van NSDSK bezoeken. Voor meer dan 80 procent is de toegankelijkheid van de locatie geen probleem.

De begeleiders

Over de begeleiders zijn ouders positief. Bijna alle ouders vinden namelijk dat begeleiders aardig zijn, hun kind serieus nemen, aandachtig luisteren, genoeg tijd hebben voor hun kind, zich aan afspraken houden en rekening houden met de wensen en behoeften van het kind.

Ook vinden ouders dat begeleiders tegen hen beleefd zijn, genoeg tijd voor hen hebben, deskundig zijn en hun kinderen dingen op een begrijpelijke manier uitleggen. Daarnaast vindt 82 procent van de ouders dat begeleiders nooit gehaast te werk gaan. Iets meer dan een derde geeft aan dat hun kind nooit te maken krijgt met een onbekende begeleider, voor 56 procent komt dit soms voor.

Samenhang in zorg en ondersteuning

Er is volgens 88 procent van de ouders een vaste contactpersoon binnen de locatie waar hun kind zorg/ondersteuning krijgt. Bijna alle ouders geven aan ook met vragen bij deze contactpersoon terecht te kunnen. Een derde van de kinderen krijgt ook ondersteuning van andere afdelingen of personen binnen NSDSK. Ruim 90 procent van de ouders vindt deze zorg meestal of altijd goed op elkaar afgestemd en dat verschillende begeleiders goed samenwerken. De overige ouders weten het niet. Bijna tweederde van de ouders vindt dat er nooit wat mis gaat vanwege begeleiders die niet op de hoogte zijn van de zorg/ondersteuning die hun kind nodig heeft.

Bijna de helft van de kinderen krijgt ook zorg/ondersteuning van een andere organisatie. Ruim 80 procent van de ouders wiens kind zorg krijgt van een andere organisatie vindt dat deze zorg/ondersteuning goed op elkaar aansluit.

Ondersteuning ouder/verzorger

Driekwart van de ouders is bekend met het ondersteuningsaanbod voor ouders/verzorgers. Van deze ouders heeft 70 procent wel eens gebruik gemaakt van dit ondersteuningsaanbod in de laatste 12 maanden. Het gaat dan vooral om trainingen, cursussen en workshops en/of een gebarentaalcursus. De ondersteuning kwam voor bijna 90 procent overeen met hun wensen en behoeften en meer dan 90 procent kon door de ondersteuning grotendeels of geheel beter omgaan met de problemen/beperkingen van hun kind.

Auditieve en communicatieve beperkingen

Het kind ontvangt van NSDSK ondersteuning bij zijn/haar taal- en spraakontwikkeling of communicatieve ontwikkeling. Ruim 90 procent van de ouders vindt dat hun kind daarbij altijd of

meestal voldoende geholpen wordt. Ook vindt bijna iedereen dat zij, als ouders, door NSDSK voldoende geïnformeerd worden over de ontwikkeling van hun kind.

Algeheel oordeel

De ouders waarderen de zorg/ondersteuning die hun kind krijgt gemiddeld met een 8,7. NSDSK wordt ook gemiddeld met een 8,7 gewaardeerd.

Een indicator van de waardering van ouders voor een zorginstelling is of zij deze instelling bij anderen zouden aanbevelen. 80% van de ouders zou NSDSK beslist wel aanbevelen bij anderen, nog eens ruim een vijfde doet dat waarschijnlijk wel.

Vergelijking instellingen

De verschillen tussen NSDSK en Pento zijn over het algemeen klein. Ouders van NSDSK zijn iets positiever over de vragen die onderdeel uitmaken van de schalen informatievoorziening en auditieve en communicatieve beperkingen. Ondersteuning van ouders wordt bij beide instellingen het laagst gewaardeerd. De rapportcijfers voor de ondersteuning en de organisatie zijn voor NSDSK iets hoger dan in 2014.

Daarnaast zijn de scores van NSDSK en Pento afgezet tegen het landelijk gemiddelde, gebaseerd op zes verschillende instellingen, uit 2014. Ten opzichte van dit landelijk gemiddelde scoort NSDSK iets hoger op de schaal begeleiding bij hulpmiddelen, informatievoorziening, psychisch welbevinden en ondersteuning van ouders maar iets lager op samenhang in de zorg. De rapportcijfers voor NSDSK liggen iets hoger dan het landelijke gemiddelde van 2014.

Samenvattende scores

In Tabel 16.1 zijn de schaalscores op de diverse schalen weergegeven.

Tabel 16.1 – Gemiddelde schaalscores NSDSK

	2017	2014
zorgafspraken	8,8	8,6
informatievoorziening	8,5	8,3
psychisch welbevinden	9,3	8,9
samenhang in de zorg	8,4	9,4
ondersteuning van ouders/verzorgers	7,4	7,2
auditieve en communicatieve beperkingen	8,7	8,5

De scores op de schalen lopen van 1 tot en met 10, van zeer negatief tot zeer positief. De ouders scoren NSDSK met een 7,4 het laagst op ondersteuning van ouders/verzorgers. In 2017 wordt met een 9,3 het hoogst gescoord op de schaal psychisch welbevinden. In 2014 werd met een 9,4 het hoogst gescoord op samenhang in de zorg.

Concluderend

De ouders waarderen NSDSK over het algemeen als goed. Ze geven een relatief hoog cijfer aan zowel de zorg/ondersteuning als aan NSDSK. De rapportcijfers zijn iets hoger dan het landelijk gemiddelde uit 2014. Ook zou een groot deel van de ouders NSDSK aanbevelen bij anderen.

De ouders zijn het meest tevreden over het psychisch welbevinden en het minst tevreden over de samenhang in de zorg. Vragen uit deze schaal gaan met name om afstemming van de zorg van verschillende begeleiders van NSDSK onderling en tussen NSDSK en andere organisaties. Ouders geven aan dat ze vooral verbetering wensen ten aanzien van de informatievoorziening en ten aanzien van het zorgaanbod.

In tegenstelling tot het vorige klantervaringsonderzoek uit 2014 vindt het merendeel van de ouders nu dat hun kind nu wel voldoende begeleid en geholpen wordt bij het gebruik van speciale hulpmiddelen.

