

## **Samenvatting Cliënttevredenheidsonderzoek Ambulante Begeleiding Heliomare**

**Respons:** 56% (gemeten in Q1 2024)

Cliënten geven aan dat ze de ambulante begeleiding in zijn algemeen als zeer prettig ervaren en tevreden zijn. De ambulante begeleiding geeft structuur, duidelijkheid, overzicht, steun en rust, waardoor cliënten weer verder kunnen in het dagelijks leven.

Tevreden over hoe partners betrokken worden bij de begeleiding.

### **Kwaliteit van leven:**

Aandacht voor sociaal functioneren, participatie, lichamelijke gezondheid en psychisch welbevinden. Cliënten zijn hierover tevreden.

Cliënten zeer tevreden zijn over de veiligheid tijdens de ambulante ondersteuning (privacy, huisregels, vertrouwensrelatie, veilige sfeer, bejegening).

Samenvatting van de antwoorden:

- Cliënten voelen zich veilig en vertrouwd
- Cliënten voelen zich begrepen en durven daardoor ook alles te bespreken
- Begeleiders zijn respectvol en open in de communicatie.

### **Doelgerichtheid, ervaren resultaat**

Cliënten zijn tevreden over de mate waarmee er met de doelen vanuit het cliëntplan wordt gewerkt en hoeveel inspraak ze hierin hebben.

- Zij boeken merkbaar resultaat door de ondersteuning. Er gaan weer dingen goed in het dagelijks leven.
- Zij voelen zich gesteund bij het behalen van de doelen.

### **Ervaren deskundigheid**

Cliënten ervaren veel expertise en deskundigheid bij de ambulante begeleiders. De volgende woorden komen veel terug in de toelichting:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| • Oplossingsgericht      | • Begripvol                                 |
| • Geduldig               | • Flexibel                                  |
| • Goed inlevingsvermogen | • Kan goed luisteren                        |
| • Oplossingsgericht      | • Behulpzaam                                |
| • Geduldig               | • Naast professional ook als mens heel fijn |
| • Goed inlevingsvermogen | • Gestructureerd                            |