



Cliënten over Kwaliteit

cliëntenraadpleging LSR – CoK & CoK-EMB

**Rapportage Zorgwiel
2022**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, mei 2022

Geschreven door:
Daniela Roeland

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Doel	4
1.2. Leeswijzer	4
2. Resultaten Wonen Zorgwiel CoK en CoK-EMB	6
2.1. Algemeen	6
2.2. Cijfer bewoners	7
2.3. Wat gaat goed?	8
2.4. Wat kan beter?	13
3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	17
3.1. Samenvatting en conclusies	17
3.2. Algemene aanbevelingen	18
3.3. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten	20
Bijlage I Aanpak CoK	22
Bijlage II Methode Cliënten over Kwaliteit - EMB	25
Bijlage III Resultaten gesloten vragen Wonen	28
Bijlage IV Verslag spiegelgesprek Zorgwiel	32

1. Inleiding

Zorgwiel heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd onder haar bewoners in de periode maart-april 2022. De raadpleging is gedaan door middel van de LSR-methode 'Cliënten over Kwaliteit (CoK)' en 'CoK-EMB'. In dit rapport staan de totaalresultaten van de woonhuizen van Zorgwiel.

1.1. Doel

CoK en CoK-EMB zijn erkende methodes volgens het KwaliteitsKader Gehandicaptenzorg (KKGZ) van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). CoK en CoK-EMB hebben de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in de ervaringen van de bewoners ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan (wat vinden bewoners en waarom vinden ze dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op locatie-en stichtingsniveau (kwaliteitsverbetering).
- Stimuleren van de dialoog tussen de bewoners, naasten van de bewoners en de begeleiders.
- Aanvullende doelstelling spiegelgesprek¹: door het uitwisselen van perspectieven wederzijds begrip vergroten, wat een leerproces stimuleert.

1.2. Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk beschrijft de sterke punten en de aandachtspunten van de raadpleging bij de woonhuizen van Zorgwiel. In hoofdstuk drie staan de samenvatting, conclusies en aanbevelingen van het LSR. In bijlage I en II is de aanpak van de cliëntenraadpleging beschreven. De bijlagen III bevatten tabellen met de cijfermatige resultaten van de gesloten vragen uit de vragenlijsten.

Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst.

NB: De cliëntenraadpleging vond plaats in een periode waarin (de nasleep van) het Covid-19 virus en de daarmee samenhangende maatregelen en gevolgen nog duidelijk aanwezig waren. Deelname aan de cliëntenraadpleging betekende een extra belasting voor bewoners, hun naasten en medewerkers. Dit kan van invloed zijn geweest op zowel de respons als de inhoud van de gegeven antwoorden.

¹ Zorgwiel heeft ervoor gekozen één spiegelgesprek te organiseren met ondersteuning door het LSR. Dit gesprek zal plaatsvinden op stichtingsniveau met de bewonersraad en een afvaardiging van begeleiders.

Het is belangrijk om de uitkomsten ook in het licht van dit perspectief te lezen.



2. Resultaten Wonen Zorgwiel CoK en CoK-EMB

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de bewoners het wonen bij Zorgwiel ervaren. Het hoofdstuk beschrijft wat de bewoners goed vinden gaan en waar verbeterkansen liggen. In de beschrijving van de uitkomsten zijn de analyses van beide vragenlijsten (CoK en CoK-EMB) meegenomen. Het is van belang te realiseren dat het perspectief van deze vragenlijsten verschillend is. Bij CoK zijn de bewoners zelf aan het woord, door middel van een gesprek met hun (persoonlijk) begeleider. Voor de vragenlijsten CoK-EMB geldt dat de uitkomsten een weergave zijn van de inschatting die naasten en begeleiders maken over hoe de EMB-bewoner de bevroegde thema's ervaart.

2.1. Algemeen

De gebruikte CoK vragenlijst bestaat uit 22 gesloten vragen en 3 open vragen. Daarnaast konden bewoners de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

De CoK-EMB vragenlijst bestaat uit 9 gesloten vragen voor begeleider en naaste (gevolgd door de vraag welke aandachtspunten of verbeter suggesties zij rondom het thema meenemen voor beeldvorming of MijnPlan). Daarnaast zijn 3 gesloten vragen gesteld aan de naasten en is hen gevraagd een cijfer te geven. Tenslotte is de naasten gevraagd welke wensen en behoeften zij nog hebben voor hun familielid.

Van de 113 bewoners die wonen in de woonhuizen van Zorgwiel hebben 85 bewoners hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de CoK vragenlijst. Voor 13 bewoners is de CoK-EMB vragenlijst ingevuld. Dit is een totaal respons van 87%, wat als totaalrespons voor deze groep goed te noemen is².

De respons op locatieniveau is bij de meeste woonhuizen³ ook goed.

² Zie Bijlage I – Aanpak CoK – voor nadere toelichting over de respons en representativiteit.

³ Voor de woonhuizen 't Span en geWoon geldt dat de respons (te) laag is; bij deze locaties moet behoedzaam omgegaan worden met het trekken van conclusies op basis van de locatie-uitkomsten.

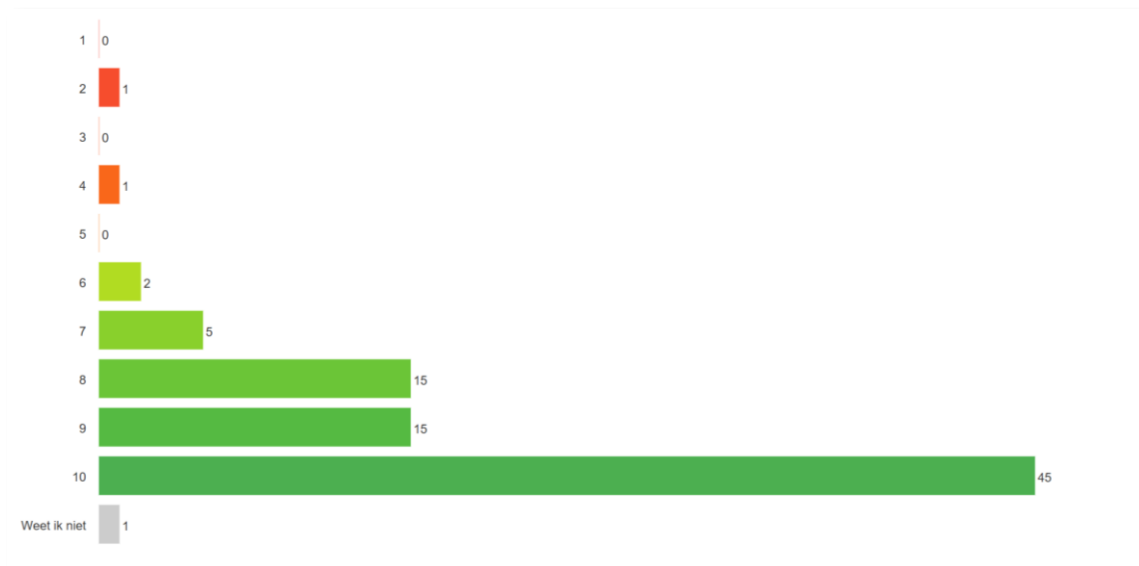
2.2. Cijfer bewoners

Onderstaand is beschreven welke cijfers de bewoners Zorgwiel geven naar aanleiding van de vraag 'Welk cijfer geef je het woonhuis?'.
N 85

Gemiddeld geven de bewoners de woonhuizen van Zorgwiel het cijfer **9**. In totaal hebben 84⁴ bewoners een cijfer gegeven. Bijna alle bewoners geven een voldoende, met als meest gegeven cijfer een 10. Twee bewoners geven een onvoldoende (één bewoner geeft een 2, één bewoner geeft het cijfer 4).



De verdeling van cijfers van de bewoners is te zien in onderstaande grafiek.



Cijfers bewoners CoK Zorgwiel

⁴ één bewoner koos voor de antwoordoptie 'weet ik niet'.

2.3. Wat gaat goed?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat bewoners goed vinden aan het wonen bij Zorgwiel. In de eerste kolom staan de sterke punten die naar voren komen uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waar 90% of meer van de bewoners positief op heeft geantwoord (de resultaten op alle vragen staan in bijlage III). Ook zijn de punten opgenomen die vanuit CoK-EMB als meest positief naar voren komen. In de tweede kolom staan de uitkomsten van de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen die gegeven zijn bij het cijfer dat bewoners konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere bewoners (minstens 10%) genoemd zijn en/of door minstens vier respondenten CoK-EMB.

Wat gaat goed?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst ⁵	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
98 respondenten	4 (CoK-EMB) - 40 reacties
	
	Algehele tevredenheid, fijn wonen (CoK en CoK-EMB)
De woning / kamer (CoK)	Eigen appartement of kamer (CoK)
Klik met persoonlijk begeleider (CoK) / Prettig voelen bij begeleiders (CoK-EMB)	Begeleiding, begeleiders (CoK en CoK-EMB)
Tevreden hoe dagen eruit zien (CoK)	Activiteiten / bezigheden (CoK)
Contact met familie / vrienden / kennissen (CoK en CoK-EMB)	Contact met andere bewoners, sfeer en gezelligheid (CoK)
(CoK-EMB) Verzorging en zorg voor gezondheid bewoner	
	Persoonlijke, kleinschalige organisatie (CoK)

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **sterke punten** van het wonen bij Zorgwiel:

1. Algehele 'woon/zorgervaring' (CoK en CoK-EMB)
2. De woning en eigen kamer (CoK)
3. Begeleiding / begeleiders (CoK en CoK-EMB)
4. Contacten (CoK en CoK-EMB)
5. Activiteiten / daginvulling (CoK)
6. Verzorging en zorg voor gezondheid (CoK-EMB)

⁵ De positieve punten uit de gesloten vragen die aan de naasten gesteld zijn, worden afzonderlijk beschreven aan het einde van deze paragraaf.

Onderstaand zijn de sterke punten nader toegelicht.

1. Algehele 'woon/zorgervaring' (CoK en CoK-EMB)

Bewoners vinden het fijn wonen bij Zorgwiel blijkt uit hun reacties. Bij de verschillende open vragen maken zij vooral algemeen positieve opmerkingen. Bewoners vertellen dat ze het naar hun zin hebben in het woonhuis, zich er op hun gemak voelen en dat 'alles' goed gaat. Zo zegt een bewoner: 'Het is fijn om hier te wonen. Ik denk dat ik hier altijd wil blijven.' Op de vraag naar hun wensen, reageert een deel van de bewoners dat zij tevreden zijn, het fijn vinden hoe het nu gaat en geen wensen hebben. Verder geven bewoners aan dat zij als baas van Zorgwiel niets zouden veranderen: 'Alles is leuk. Vooral zo doorgaan.'

Een specifiek punt over zorg en wonen dat een aantal malen terugkomt in de opmerkingen (CoK), is het karakter van de organisatie. Een aantal bewoners vertelt het fijn te vinden dat Zorgwiel een kleine organisatie is met persoonlijke contacten en onderlinge betrokkenheid.

2. De woning en eigen kamer (CoK)

Bijna alle bewoners (CoK) antwoorden op de gesloten vraag 'wat vind je van jouw woning / kamer?' dat ze deze goed vinden. Bewoners lichten bij deze vraag toe dat ze hun kamer of appartement mooi vinden en het fijn om daar te zijn en hun eigen dingen te doen. Vergelijkbare reacties komen naar voren in de reactie op de vraag wat bewoners fijn vinden aan het wonen bij Zorgwiel. Daarbij geeft een aantal bewoners aan dat het prettig is zich te kunnen terugtrekken in hun eigen ruimte als ze daar behoefte aan hebben, en op andere momenten het gezamenlijke op te zoeken.

Bij CoK-EMB komt een ander beeld naar voren over hoe de woonkamer ervaren wordt (zie aandachtspunten volgende paragraaf).

3. Begeleiding / begeleiders (CoK en CoK-EMB)

De meeste bewoners (CoK) ervaren dat zij een klik hebben met hun persoonlijk begeleider, blijkt uit beantwoording van de gesloten vraag hiernaar. Veel reacties op de open vragen gaan ook over de begeleiders of de begeleiding in het algemeen. Bij de vraag 'wat vind je fijn aan het wonen bij Zorgwiel' is dit zelfs het meest genoemde thema. Bewoners vertellen bijvoorbeeld dat begeleiders goed op hen letten en hen helpen, maar ook dat ze gewoon leuk, lief of aardig zijn en ze goed met hen op kunnen schieten. Ook als toelichting bij het gegeven cijfer noemt een aantal bewoners dat de begeleiding goed is.

Het beeld vanuit CoK-EMB sluit hierbij aan. Alle bewoners voor wie deze vragenlijst is beantwoord, lijken zich prettig te voelen bij de begeleiders. Beschreven wordt dat dit het geval is wanneer begeleiding een rustige, duidelijke benadering heeft, contact maakt en nabijheid biedt.

4. Contacten (CoK en CoK-EMB)

Uit beide vragenlijsten komt naar voren dat bewoners hun contact met familie, vrienden en kennissen als goed ervaren. Bewoners (CoK) geven in het algemeen aan dat hun familie/ouders lief zijn of dat ze het goed kunnen vinden met hun vrienden. Ook vertellen bewoners dat ze graag op bezoek gaan of in het weekend bij hun ouders zijn of dat familie bij hen op visite komt. Verder zijn er diverse opmerkingen over frequent app-/belcontact.

Vanuit CoK-EMB zijn er geen inhoudelijke aanvullingen of bijzonderheden rondom dit thema, naast de algemene beschrijving dat de bewoner het fijn vindt contact met familie te hebben.

Over de contacten van bewoners komen ook reacties naar voren bij de open vraag wat fijn is aan het wonen bij Zorgwiel. Het wonen en samenzijn met andere bewoners, wordt hier genoemd en daarnaast de sfeer en gezelligheid met elkaar.

5. Activiteiten / daginvulling (CoK)

Op de open vraag 'ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien' (CoK) reageren bijna alle bewoners positief. Een deel van de bewoners licht daarbij toe wat ze zoal doen qua dagbesteding en in de avonden en weekenden. Andere bewoners geven in het algemeen aan dat ze tevreden zijn over hun dagen en bezigheden.

Een aantal bewoners noemt de activiteiten die ze met begeleider(s) en/of andere bewoners doen ook als reactie op de vraag wat zij fijn vinden aan het wonen bij Zorgwiel. Zo zeggen enkele bewoners dat er veel ruimte is om dingen te ondernemen. Er worden daarbij voorbeelden genoemd waaruit het 'gewone huiselijke' naar voren komt, zoals: samen televisie kijken, buiten eten en een vuurtje stoken, in de tuin werken, ergens wat gaan drinken en mee-eten door visite. Een bewoner zegt hierover: 'Het wonen lijkt veel op toen ik nog bij mijn ouders woonde en dat vind ik fijn.'

6. Verzorging en zorg voor gezondheid (CoK-EMB)

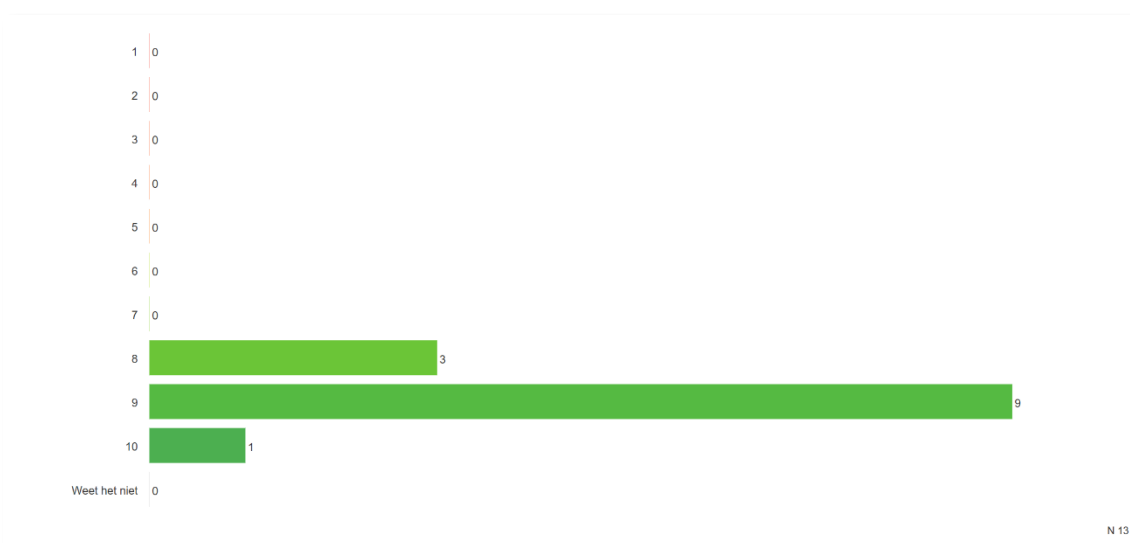
Uit de gesloten vragen komt naar voren dat de EMB-bewoners de verzorging en zorg voor hun gezondheid als goed lijken te ervaren. Naasten en begeleiders formuleren - als punten om mee te nemen - wat de voorwaarden zijn in de begeleiding om te zorgen voor een positieve ervaring van de bewoner op dit gebied: voldoende tijd en rust, verzorging steeds op dezelfde manier doen, benoemen / duidelijk maken wat je doet, 'sfeer' tijdens verzorging, in contact blijven met bewoner, goed observeren en alert zijn, signalen bespreekbaar maken over en weer (begeleiders-naasten).

Mening naasten EMB-bewoners

In de EMB-vragenlijst wordt tot slot over enkele thema's de mening van de naasten zelf gevraagd, ook wordt hen gevraagd om de woonhuizen met een cijfer te waarderen.

Cijfer

In totaal hebben 13 naasten via de vragenlijst CoK-EMB de woonhuizen van Zorgwiel een cijfer gegeven. Alle naasten geven een acht of hoger, met als meest gegeven cijfer een 9, wat ook het gemiddelde cijfer is. De verdeling van cijfers van de naasten is te zien in onderstaande grafiek.



Cijfers naasten CoK-EMB Zorgwiel

Algehele woon/zorgervaring

Uit de toelichtingen van de naasten bij het gegeven cijfer en in reactie op de open vraag welke wensen zij verder nog voor hun familielid hebben, komt een positieve algehele woon/zorgervaring naar voren. Naasten drukken dit uit door bijvoorbeeld te zeggen dat zij zeer tevreden zijn over de zorg in het algemeen en over de inzet van het team.

Communicatie

Verder blijkt uit analyse van de antwoorden van de naasten, dat zij de communicatie over hun familielid met de begeleiders goed vinden (gesloten vraag). In een aantal toelichtingen komt naar voren dat de lijntjes kort zijn en begeleiders en naasten elkaar over en weer goed weten te vinden als er iets is.

Ook op de gesloten vraag hoe zij het overleg over MijnPlan ervaren, reageren de meeste naasten positief. Daarbij zijn enkele toelichtingen gegeven: dat alles bespreekbaar is, dat de naaste zich gehoord voelt en dat er (vooral) veel tussendoor besproken en opgepakt wordt.


Op de vraag of de naaste naar wens betrokken en uitgenodigd wordt om op het woonhuis mee te helpen in de zorg voor hun familielid antwoorden de naasten ook overwegend positief. In enkele toelichtingen komt naar voren dat de onderlinge betrokkenheid groot is en ouders zich welkom voelen binnen het woonhuis.



2.4. Wat kan beter?

In de onderstaande tabel is weergegeven wat volgens de bewoners zou kunnen verbeteren.

In de eerste kolom staan de aandachtspunten en verbeterpunten die afkomstig zijn uit de gesloten vragen uit de vragenlijst. Dit zijn de vragen waarbij 30% of meer van de bewoners de tussencategorie (zoals soms wel en soms niet) of de negatieve antwoordcategorie als antwoord heeft gekozen (de cijfermatige resultaten op alle vragen staan in bijlage II). In de tweede kolom staan de aandachtspunten die voortkomen uit de antwoorden op de open vragen uit de vragenlijst en de toelichtingen bij het cijfer dat bewoners konden geven. Dit betreft thema's die door meerdere bewoners (minstens 10%) genoemd zijn en/of door minstens vier respondenten CoK-EMB.

Wat kan beter?	
Uitkomsten gesloten vragen uit vragenlijst	Uitkomsten open vragen uit vragenlijst
98 respondenten  	4 (CoK-EMB) – 34 reacties
(CoK-EMB) Woonkamer	Wensen voor de woon- en buitenruimte (CoK)
Wel eens eenzaam voelen op de woonlocatie (CoK)	Wensen voor vakanties en uitjes (CoK)
Nieuwe dingen leren (CoK) / nieuwe ervaringen op doen (CoK-EMB) op het woonhuis	Ontwikkeling (CoK en CoK-EMB)
Tijd begeleiders (CoK)	
Wachten op begeleiders (CoK)	

Op basis van de bovenstaande tabel kunnen we de volgende thema's benoemen als **aandachtspunten** van het wonen bij Zorgwiel:

1. Wensen voor de woon- en buitenruimte (CoK en CoK-EMB)
2. Gevoelens van eenzaamheid (CoK)
3. Ontwikkeling (CoK en CoK-EMB)
4. Begeleiding: tijd, wachten (CoK)
5. Wensen voor vakanties en uitjes (CoK)

Hieronder zijn de aandachtspunten nader toegelicht.

1. Wensen woon- en buitenruimte (CoK en CoK-EMB)

Hoewel bijna alle bewoners (CoK) zeer positief zijn over hun woonruimte, zouden zij als directeur toch vooral zaken in en om de woonhuizen veranderen. De wensen zijn echter heel divers. Het meest genoemd zijn veranderingen voor de buitenruimte, vooral een zwembad (in de tuin). Daarnaast zou de tuin gezelliger kunnen en mogen uitgebreid met een sportveld, trampoline of schommel, aldus een aantal bewoners. Een aantal bewoners zou zorgen voor grotere woonruimte. Veranderingen die verder door één of twee bewoners genoemd zijn, betreffen: een snoezelruimte, bad, sauna of jacuzzi, slaapkamer apart van woonruimte, gladde tegels vervangen, een schuur, opbergruimte, een nieuwe keuken en tenslotte zou een bewoner de eettafels uit elkaar laten staan.

Van de bewoners met EMB lijkt bijna de helft de woonkamer niet altijd als prettig te ervaren⁶. Uit de opmerkingen bij de meerkeuzevraag hierover, blijkt dat de gezamenlijke ruimte een bron van overprikkeling kan zijn voor de bewoner. Naast en begeleiders benoemen als punt van aandacht dat dit alertheid vraagt van begeleiders ten aanzien van geluiden en drukte in de ruimte en de plaats van de bewoner in de woonkamer. Daarbij noemen zij het belang van in contact blijven met de bewoner om goed in te kunnen spelen op signalen van (dreigende) overprikkeling.

2. Gevoelens van eenzaamheid (CoK)

Een derde van de bewoners (CoK) voelt zich wel eens eenzaam op het woonhuis blijkt uit beantwoording van de meerkeuzevraag hierover. In de toelichtingen vertellen bewoners wanneer zij zich eenzaam voelen. Het meest genoemd zijn de momenten dat bewoners alleen zijn, in hun eigen ruimte of de woonkamer. Een aantal bewoners noemt dat zij zich in quarantainetijd eenzaam hebben gevoeld. Verder voelt een aantal bewoners zich alleen wanneer zij moeten wachten op een begeleider wanneer ze iets gevraagd of gebeld hebben. Andere individuele oorzaken voor gevoelens van eenzaamheid die genoemd zijn: niet begrijpen wat er gezegd wordt, onvoldoende aansluiting bij de groep, wanneer bewoner 'druk in zijn hoofd' is, als iemand is overleden en als er niet vaak genoeg visite komt.

3. Ontwikkeling (CoK en CoK-EMB)

De meerderheid van de bewoners (CoK) leert 'soms wel, soms niet' nieuwe dingen op het woonhuis. Uit de toelichtingen komt naar voren dat bewoners al van alles geleerd hebben of aan het leren zijn. Meerdere bewoners vertellen wat hun doelen zijn. Vooral praktische vaardigheden op het gebied van zelfredzaamheid worden genoemd.

Zowel bij eerder vermelde vraag als bij de open vraag wat zij verder nog willen in hun leven, uiten bewoners wensen voor hun ontwikkeling. Zij willen praktische vaardigheden leren, in het huishouden en persoonlijke verzorging of zaken zoals schrijven en zelf betalen in winkels. Andere wensen gaan over zelfstandigheid in het algemeen, persoonlijke vorming en psychisch welbevinden, zoals vertellen wanneer je een probleem

⁶ Opvallend punt dat daarbij uit nadere analyse naar voren komt, is dat 5 van de 6 bewoners voor wie deze uitkomst geldt, bij de EMB-locatie van Zorgwiel wonen.

hebt of beter voor jezelf opkomen. Werkgerelateerd zijn ook wat wensen genoemd, zoals in het atelier mogen werken, 'werken richting een eigen baan' en 'op de vrachtwagen'. In de vragenlijst CoK-EMB is gevraagd of bewoners nieuwe ervaringen opdoen. Uit de antwoorden op deze meerkeuzevraag komt naar voren dat dit bij de meerderheid 'soms' het geval is. Als punten om mee te nemen wordt door een aantal begeleiders en verwanten geformuleerd alert te zijn op het aanbieden van activiteiten en nieuwe dingen. Daarbij merken zij op dat dit wel zorgvuldig moet gebeuren: tijd nemen en met nabijheid van (vertrouwde) begeleiding.

4. Begeleiding: tijd, wachten (CoK)

Voldoende tijd en moeten wachten op begeleiders komen beide als aandachtspunten uit de meerkeuzevragen naar voren. Bewoners geven aan dat sommige begeleiders niet altijd genoeg tijd voor hen hebben. Meer dan de helft van de bewoners antwoordt dat ze op sommige begeleiders moeten wachten.

Uit de toelichtingen die bewoners bij hun antwoord geven, komt niet zozeer een verschil tussen begeleiders naar voren, maar vooral dat tijd en wachten afhankelijk zijn van het moment. Bewoners vertellen bij beide vragen vooral dat begeleiders het soms druk hebben of met andere bewoners bezig zijn. In meerdere reacties komt naar voren dat bewoners dit wel begrijpen. Bewoners noemen echter ook dat ze het lastig vinden, vooral wanneer ze een tijdsafspraken hebben, bijvoorbeeld voor medicatie, tanden poetsen of een gesprekje, en dan toch moeten wachten. Hetzelfde geldt wanneer de bewoner gebeld heeft om hulp en het dan lang duurt voordat er iemand komt. Enkele bewoners geven aan dat door drukte afgesproken dingen soms vergeten worden.

Bij CoK-EMB wordt dit thema niet expliciet bevraagd. Wel benoemt een naaste de ervaring dat door toegenomen administratie er minder aandacht en tijd voor bewoners is.

5. Wensen voor vakanties en uitjes (CoK)

Bijna een derde van de bewoners noemt de wens voor een vakantie of uitstapje als antwoord op de vraag wat zij nog willen in hun leven, welke wensen zij hebben. De gewenste vakantiebestemmingen variëren van de Zeeuwse kust tot Zuid-Amerika en Oost-Azië. Ook de uitjes zijn uiteenlopend, van wat drinken op een plaatselijk terrasje tot concertbezoek of een dagje pretpark.

Punten om 'mee te nemen' uit CoK-EMB

De gesloten vragen uit CoK-EMB leveren nauwelijks aandachtspunten op. De analyse van de vraag welke punten naast en begeleiders meenemen voor beeldvorming of MijnPlan laten enkele thema's zien waarop zij alert willen zijn voor de bewoners met EMB:

- Het belang van rust, tijd, geduld en duidelijkheid in de begeleiding, waarbij ook genoemd het kennen van de bewoner, waarbij (nieuwe) begeleiders van elkaar en familie de bewoner leren 'lezen'.
- Observeren overprikkeling in het contact met andere bewoners en begeleiding voor de andere bewoner in omgang met de EMB-cliënt (stimuleren / afremmen).
- Genoemde wensen voor familielid: activiteiten, zwemmen, tovertafel, individuele aandacht.

- Afstemming met naasten: hoewel de naasten positief zijn over het contact met de begeleiders, worden ook enkele punten van aandacht genoemd, zoals:
 - bij miscommunicatie of fouten binnen het team de afstemming met naasten zoeken, zodat deze kunnen meedenken over een oplossing of er achteraf op terugkomen om ‘de lucht te klaren’;
 - zorgen dat alle disciplines betrokken zijn bij de planbespreking;
 - een naaste meldt dat het toch een drempel voor hen is om dingen te benoemen die zij anders zouden doen.



3. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De cliëntenraadpleging bij Zorgwiel heeft als doel om inzicht te krijgen in de mening en ervaringen van bewoners ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Bovendien heeft de raadpleging als doel om de dialoog tussen bewoner, naaste en begeleider te stimuleren.

In dit hoofdstuk staan de samenvattingen van de uitkomsten en de conclusies. Daarna volgen enkele aanbevelingen van het LSR.

3.1. Samenvatting en conclusies

Binnen Zorgwiel hebben 98 van de 113 bewoners meegedaan aan de cliëntenraadpleging: 85 bewoners hebben de CoK vragenlijst beantwoord, voor 13 bewoners is de CoK-EMB vragenlijst beantwoord door begeleiders en naasten. Dit levert een goede totaalrespons op van 87%⁷.

Uit de raadpleging komen de onderstaande sterke punten en aandachtspunten naar voren. Onder de tabel staan de conclusies naar aanleiding van deze punten.

Sterke punten		Aandachtspunten	
1	Algehele 'woon/zorgervaring' (CoK en CoK-EMB)	1	Wensen voor de woon- en buitenruimte (CoK en CoK-EMB)
2	De woning en eigen kamer (CoK)	2	Gevoelens van eenzaamheid (CoK)
3	Begeleiding / begeleiders (CoK en CoK-EMB)	3	Ontwikkeling (CoK en CoK-EMB)
4	Contacten (CoK en CoK-EMB)	4	Begeleiding: tijd, wachten (CoK)
5	Activiteiten / daginvulling (CoK)	5	Wensen voor vakanties en uitjes (CoK)
6	Verzorging en zorg voor gezondheid (CoK-EMB)		

Uit de cliëntenraadpleging komt naar voren dat bewoners over het algemeen positief zijn over Zorgwiel. Dit blijkt onder andere uit het gemiddelde cijfer 9, de positieve toelichtingen die zijn gegeven en het aantal sterke punten uit de gesloten vragen.

Voor de EMB-doelgroep lijkt in grote lijnen hetzelfde te gelden. Ook de reacties van de naasten van EMB-bewoners op de aan hen gestelde vragen zijn overwegend positief.

Uit de analyse van de aandachtspunten (paragraaf 2.4) blijkt dat er verbeterkansen kunnen liggen rond de volgende thema's:

- **Tijd begeleiders:**
 - Ervaringen van bewoners dat begeleiders het druk hebben en de 'last' die bewoners ervaren van het moeten wachten,
 - Belang van rust en tijd voor EMB-bewoners;
- **Aandacht voor gevoelens van eenzaamheid:**
 - Welbevinden bij 'alleen' zijn (en zoals genoemd bij wachten op begeleiders),
 - op tijd en duidelijke informatie over veranderingen (vooral over begeleiding/begeleiders);
- **Ontwikkeling:**
 - Aandacht voor wensen van bewoners ten aanzien van wat zij nog willen leren of meemaken,
 - Actief aanbieden van (nieuwe) activiteiten en ervaringen aan (EMB) bewoners;
- **Aandacht voor wensen:**

Bewoners noemen diverse wensen die het wonen en/of hun leven (nog) mooier kunnen maken. De wensen gaan vooral over vakanties, uitstapjes, de woonruimte en (faciliteiten in) de tuin.

3.2. Algemene aanbevelingen

Het LSR raadt aan om te investeren in **verdieping van de uitkomsten** van de cliëntenraadpleging. Een cliëntenraadpleging is een mooi instrument om ervaringen op te halen. Maar zonder goed vervolg draagt dit niet bij aan de kwaliteit van bestaan van bewoners.

Bekend is dat een positieve waardering van het leven sterk verband houdt met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren om daar invloed op te kunnen hebben. Is er **ruimte voor meepraten, meedenken, meedoen**? Zowel voor het vasthouden van de positieve punten die uit de raadpleging naar voren komen, als voor het werken aan verbetering van de aandachtspunten, is van belang dit perspectief mee te nemen.

De belangrijkste aanbeveling luidt daarom: zorg bij alle thema's voor een '**Cultuur van Continu met elkaar in Contact staan**' (3xC)⁸. Met andere woorden: organiseer inspraak, zoals dit ook een vereiste is binnen de Wmcz. Denk bij een cultuur van continu met elkaar in contact staan zowel 'klein' (binnen de relatie cliënt-begeleider) als organisatie-breed. Voorbeelden om de 3xC vorm te geven:

⁸ [handreiking-inspraak-wmcz.pdf \(hetlsr.nl\)](https://www.hetlsr.nl/handreiking-inspraak-wmcz.pdf)

- *Feedback-in-1-minuut-mode*⁹ binnen de hele organisatie inzetten bij elk contact/overleg (met vragen als: 'Wat ging goed? Wat ging minder goed? Wat kan ik de volgende keer anders doen?');
- '*Pizza-overleg*': laagdrempelige bijeenkomst – in combinatie met samen (bijvoorbeeld) pizza eten – voor uitwisseling ervaringen rondom een bepaald thema;
- *Groepsgesprek*;
- *Spiegelgesprek* met bewoners (en/of vertegenwoordigers) en medewerkers;
- *Teamreflectie* over uitkomsten cliëntenraadpleging.

Het LSR raadt betrokkenen binnen alle lagen van de organisatie aan **actief de eigen bijdrage uit te dagen**: wat kan ik zelf doen? (wat kan ik samen met mijn mede-cliënt/collega doen, wat kan ik als verwant/vertegenwoordiger doen, wat als medewerker, team, manager?). Ook medewerkers en ondersteunende diensten die niet direct bij het primaire cliëntproces betrokken zijn, kunnen zichzelf deze vraag stellen.

Overige **algemene proces aanbevelingen** zijn:

- Bespreek individuele aandachtspunten en neem eventuele nieuwe afspraken of doelen op in het ondersteuningsplan van de cliënt¹⁰. Inventariseer regelmatig welke persoonlijke wensen en behoeften bewoners en vertegenwoordigers hebben.
- Gebruik de cliëntervaringen van deze raadpleging als input voor de thema's van het kwaliteitsrapport dat de zorgorganisatie voor VGN aanlevert¹¹ en om richting te geven aan het prioriteren van verbeteracties.
- Presenteer verbeteracties helder naar bewoners, vertegenwoordigers en medewerkers en geef terugkoppeling van effecten/vervolgstappen. Ook gezien de betrokkenheid van ouders/vertegenwoordigers bij raadplegingen binnen Zorgwiel in het verleden, is aan te raden extra aandacht aan deze stap te besteden.
- Maak op locatieniveau afspraken over verbeteracties naar aanleiding van uitkomsten (en/of verdiepende besprekingen), neem deze op in een locatiewerkplan en zorg voor een taakverantwoordelijke die de voortgang van afgesproken acties monitort.

Tenslotte: besteed op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht **aandacht aan de positieve punten**:

- Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliëntgerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema;
- Bespreek wat nodig is om dat vast te houden;
- Wissel uit met andere relaties, teams, organisatie-onderdelen: leer van/aan anderen (benut best practices);
- Stimuleer en daag mensen uit tot een kritische blik, juist wanneer de waardering positief is (voorkomen blinde vlekken, waarborgen kwaliteit).

⁹ Bron: [clienraadsels-2017.pdf \(ncz.nl\)](#)

¹⁰ Directe koppeling bouwsteen 1 – zorgproces individuele cliënt

¹¹ Dit betreft met name de thema's: Zorgproces rond individuele cliënt (thema 1), Eigen regie (thema 2), Cliëntervaringen (thema 3), Samenspel in zorg en ondersteuning (thema 4) en Betrokken en vakbekwame medewerkers (thema 6).

3.3. Inhoudelijke aanbevelingen n.a.v. de aandachtspunten

In deze paragraaf staan adviezen en/of vragen weergegeven voor de thema's waar verbeterkansen kunnen liggen. Deze kunnen tijdens evaluatiegesprekken besproken kunnen worden en/of als inspiratie dienen bij het opstellen van het verbeterplan op organisatieniveau en locatieniveau. Ook kunnen ze als input dienen voor de bewonersraad en/of voor een teamreflectie van de medewerkers.

Het LSR wil benadrukken dat de onderstaande adviezen en vragen zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen en stimulans voor gesprekken naar aanleiding van de cliëntenraadpleging.

1. Tijd begeleiders

Het is aan te raden om bij de **individuele bewoner** nadere informatie op te halen. Bijvoorbeeld over op **welke momenten** bewoners minder tijd en aandacht van begeleiders ervaren en **welke wensen** zij hierin hebben. De **bewonersraad** kan deze thema's agenderen en eventueel een rol spelen in het verzamelen van informatie. Een goede optie is om ook tijdens een **teamreflectie** thema's als werkdruk (hoe zowel begeleiders als bewoners die ervaren), groepssamenstelling/bezetting en het eerlijk verdelen van aandacht aan de orde te laten komen. Zorg ook voor **terugkoppeling** naar de bewoners en hun (wettelijk) vertegenwoordigers wat betreft besproken punten en gemaakte afspraken.

2. Aandacht voor gevoelens van eenzaamheid

Uit de raadpleging komt naar voren dat meerdere bewoners zich wel eens eenzaam voelen binnen het woonhuis. De toelichtingen van bewoners geven weer dat dit verschillende vormen van ervaren eenzaamheid lijken te zijn. Zo is er het **daadwerkelijk 'alleen zijn'**: alleen in de eigen woonruimte en als er onvoldoende contact met anderen is (bijvoorbeeld tijdens quarantaine of in het algemeen minder bezoek dan bewoner wenst). Ook komen gevoelens van eenzaamheid naar voren gekoppeld aan het wachten op de begeleider, wat zou kunnen samenhangen met het aandachtspunt **tijd van de begeleider** (zie bovenstaande aanbevelingen). Daarnaast spelen er **bewoner-gerelateerde zaken**, zoals mentale gesteldheid en aansluiting binnen de groep.

Het LSR raadt aan verbeter/actieplannen toe te spitsen op deze drie 'vormen':

- **Wat kan de bewoner doen** als hij zich alleen voelt? Hoe kunnen begeleiders ondersteunen?;
- Besteed in het **Mijnplan-gesprek** aandacht aan dit thema. Heb daarbij oog voor de genoemde drie thema's. Onderzoek ook wat nodig is op het gebied van het leggen van contact of het omgaan met anderen;
- Hoe kunnen **bewoners elkaar helpen**? Uit de raadpleging komen opmerkingen van bewoners naar voren die zelf actie ondernemen als ze zich alleen voelen (deze worden in locatierapportages teruggekoppeld naar de woonhuizen). Een uitwisseling van deze ervaringen en goede voorbeelden kan helpend zijn. Een **groepsgeprek of spel** kan een goede vorm zijn voor een dergelijke uitwisseling;

- Bespreek als team de uitkomsten voor het woonhuis rondom dit thema. Zijn er punten die **woonhuis-breed** opgepakt kunnen worden? Welke bijdrage kan eventueel geleverd worden door naasten, vrijwilligers, buurtbewoners?

3. Ontwikkeling

Uit de raadpleging komt naar voren dat een deel van de bewoners graag nieuwe dingen wil leren. Het is aan te raden hier extra bij stil te staan tijdens evaluatiegesprekjes, MijnPlan-besprekingen en in teamoverleg:

- **Breng per bewoner in kaart** of de leerwensen geuit via de vragenlijst 'nieuw' zijn;
- Onderzoek wat de bewoner op **korte en langere termijn** wil bereiken en hoe daar naar toe gewerkt kan worden (concrete haalbare stappen geven bewoner een stip op de horizon en begeleiders handvaten voor de ondersteuning van de bewoner hierbij),
- **Stel regelmatig de vraag** (zowel binnen teams als in gesprekken met bewoners en naasten): bieden wij deze bewoner voldoende activiteiten aan en mogelijkheden om nieuwe ervaringen op te doen?
- 'Nieuwe dingen' of 'leren' kan voor bewoners (en mogelijk ook voor naasten/begeleiders) **spannend** zijn. Voorkom dat deze drempel ertoe leidt dat de bewoner niet de kans neemt of krijgt om nieuwe ervaringen op te doen:
 - onderzoek waar de bewoner/naaste aan denkt als het gaat om nieuwe dingen,
 - maak het eventueel kleiner en **stimuleer** het denken hierover door voorbeelden te geven,
 - onderzoek gezamenlijk wat maakt dat er spanning of weerstand is en hoe dat verminderd of weggehaald kan worden;
- **Reflecteer (kritisch) binnen de teams**: hoe bieden we binnen het woonhuis in het algemeen stimulans en uitdaging voor bewoners, is dit voldoende, voor wie wel/niet, wat staat er eventueel in de weg, wat heeft het team nodig (en van wie) om **ontwikkelingsgericht** te kunnen (blijven) werken? Stel elkaar hierbij de vraag wat je zou doen op dit gebied wanneer tijd en middelen geen beperking zouden geven.

4. Aandacht voor wensen

Uit de raadpleging komen **diverse wensen** naar voren op het gebied van bezigheden, uitstapjes en vakanties, maar ook verlangens ten aanzien van de woon- en buitenruimte. **Onderzoek** op welke manieren bewoners **individueel** ondersteund kunnen worden in de wensen die ze hebben. Doe dat ook voor de wensen waarvoor begeleiding geen tijd heeft of die niet vallen onder begeleidingsdoelen. **Stimuleer** bewoners om deze wensen wel ter sprake te brengen en samen mogelijkheden te verkennen. Misschien kan het netwerk van de bewoner iets betekenen, kunnen combinaties gemaakt worden met andere bewoners (of omwonenden) die vergelijkbare wensen hebben of kan men aansluiten bij andere organisaties of initiatieven in de omgeving.

Bekijk per woonhuis de wensen die bewoners geuit hebben (op basis van de locatierapportages). Onderzoek of daar thema's bij zijn die locatie-breed gelden en wat Zorgwiel kan betekenen rondom de geuite wensen. Denk daarbij **out-of-the-box**, bijvoorbeeld via een open brainstorm, eventueel door er anderen van buiten de zorg bij te betrekken.

Bijlage I Aanpak CoK

Stappen

CoK bij Zorgwiel bestaat uit de onderstaande stappen:

1. Voorbereiding

Het LSR heeft in overleg met Zorgwiel de vragenlijst vastgesteld en de planning van het traject en wijze van instrueren van medewerkers besproken. Zorgwiel heeft, met ondersteunend materiaal van het LSR, de bewoners en de medewerkers geïnformeerd over de aanpak, het doel van CoK en de koppeling met het begeleidingsplan.

2. Instructie medewerkers

Medewerkers hebben praktische informatie over CoK en instructie over gespreks- en interviewtechnieken gekregen. Doel hiervan is waarborgen dat afname van de vragenlijst (de interviews) door medewerkers zo objectief en betrouwbaar mogelijk plaatsvindt.

3. Afnemen en invullen vragenlijst

Bewoners (of verwanten/naasten) hebben een vragenlijst ingevuld, zelfstandig of samen met hun (persoonlijk) begeleider. De vragenlijsten zijn door begeleiders ingevoerd via een link van het LSR en als PDF in het dossier van de bewoner opgeslagen.

4. Koppeling MijnPlan

De bewoner, (zijn verwanten/naasten) en eigen begeleider bespreken de antwoorden van de individuele vragenlijst(en): Wat heeft de bewoner gezegd? Waarom heeft de bewoner dit geantwoord? Wat zou de bewoner nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning? De bewoner en begeleider maken (SMART¹²) afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de bewoner te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de bewoner.

5. Verdieping: spiegelgesprek

Het LSR houdt een spiegelgesprek met de bewonersraad en (een afvaardiging van) begeleiders van Zorgwiel. Dit gesprek heeft als doel de totaal-uitkomsten van de vragenlijsten te toetsen, te verdiepen en suggesties voor verbetering te krijgen. Daarnaast is een belangrijk doel het uitwisselen van perspectieven en vergroten van wederzijds begrip. Bij het gesprek zijn bewoners en begeleiders aanwezig. Een kwaliteitsmedewerker van het LSR leidt het gesprek.

¹² SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

6. Rapportage

Het LSR heeft een totaalrapportage geschreven en beknopte locatierapporten voor de afzonderlijke woonhuizen. Daarnaast is er per woonhuis een praatplaat gemaakt waarin de uitkomsten samengevat zijn weergegeven.

7. Verbeterplannen & Evaluatie

Op basis van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging stelt Zorgwiel (directie / management / teams medewerkers) met betrokkenheid van de cliëntenraad een SMART-verbeterplan op. Na een afgesproken periode evalueren zij de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging.

Vragenlijst

De gebruikte vragenlijst is onderdeel van de methode 'Cliënten over Kwaliteit' (CoK). Dit is een erkende methode volgens het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). De vragenlijst richt zich op de domeinen van Kwaliteit van bestaan van Robert Schalock en de thema's uit het concept Positieve Gezondheid van Machteld Huber.

De CoK vragenlijst bestaat uit 20 tot 24¹³ gesloten vragen (met 3 antwoordcategorieën: positief, tussencategorie en negatief) en 3 open vragen. Daarnaast konden bewoners de locatie een cijfer geven en het cijfer toelichten.

Analyse

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	90% of meer van de bewoners positief antwoordt (goed / ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de bewoners niet helemaal positief (niet helemaal goed, soms, niet altijd goed, een beetje) of negatief is (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de bewoners negatief antwoordt (nee / niet goed)
Geen beoordeling	minder dan 80% van de bewoners antwoord geeft, is aan de vraag geen beoordeling toegekend

¹³ Het aantal gesloten vragen verschilt per dienst wonen, dagbesteding, ambulante begeleiding.

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen die bewoners bij de open vragen hebben gemaakt. Om de opmerkingen en verbeter suggesties op een betrouwbare en valide manier te verwerken, gaat de onderzoeker op een gestructureerde wijze te werk. Deze werkwijze van het LSR is gebaseerd op een gangbare data-analyse methode, zoals onder andere beschreven door Boeije e.a. (2014)¹⁴. De tekst wordt gecodeerd aan de hand van relevante thema's. Op basis van deze analyse vat het LSR de meest opvallende thema's samen.

Respons

De respons is het aantal bewoners dat de vragenlijst heeft ingevuld (respondenten genoemd) in verhouding tot het totaal aantal bewoners dat gebruik maakt van de dienstverlening.

Het LSR stelt dat bij een cliëntgroep van 30 bewoners of meer een minimale respons tussen de 35% en 40% nodig is om een goed beeld te kunnen krijgen van de mening van de bewoners. Bij een groep van minder dan 30 respondenten geldt een minimale respons tussen 70% en 80%. Hoe kleiner de groep respondenten hoe hoger de behaalde respons zal moeten zijn om met enige zekerheid te kunnen zeggen dat de uitkomsten een goede afspiegeling zijn.

Representativiteit

Wanneer het aantal respondenten veel lager is dan het totaal aantal bewoners/deelnemers dat gebruik maakt van de dienstverlening, bestaat de kans dat de uitkomsten niet representatief zijn. Er moet in die situaties dan ook voorzichtig worden omgegaan met het trekken van conclusies op basis van de resultaten die in het rapport zijn vermeld. De uitkomsten kunnen dan echter wel een aanknopingspunt zijn voor een verdiepend gesprek met bewoners, medewerkers en andere betrokkenen.

¹⁴ Boeije, H.R, 't Hart, H & Hox, J. (2014). Onderzoeksmethoden. Amsterdam: Boom.

Bijlage II Methode Cliënten over Kwaliteit - EMB

Achtergrondinformatie

Voor de specifieke doelgroep van EMB-cliënten (cliënten met een ernstige – meervoudige – beperking) heeft het LSR het instrument 'Cliënten over Kwaliteit - EMB' ontwikkeld. Hoewel EMB-cliënten niet zelf woordelijk spreken over hun kwaliteit van bestaan, is het LSR ervan overtuigd dat ook deze cliënten ervaringen over kwaliteit 'delen'. Hiervoor zijn EMB-cliënten echter sterk afhankelijk van mensen die een langdurige persoonlijke of professionele relatie met hen hebben en die door observeren en signaleren woorden kunnen geven aan de ervaringen van de cliënt.

Aangezien dit (zij het in mindere mate / andere vorm) ook geldt voor cliënten met een ernstige verstandelijke beperking is CoK-EMB ook inzetbaar voor deze doelgroep.

Het doel van CoK-EMB is:

- Inzicht krijgen in hoe EMB-cliënten de kwaliteit van zorg en hun kwaliteit van bestaan ervaren
- Kwaliteitsverbetering door middel van het ophalen van aandachtspunten en verbeter suggesties
- De dialoog tussen begeleider en naaste van de cliënt stimuleren

Opzet

Centraal in het CoK-EMB-instrument staan het beantwoorden van een vragenlijst en het gesprek tussen begeleider en naaste van de cliënt. De vragenlijst behandelt de centrale thema's van kwaliteit van bestaan, met aandacht voor de specifieke sub-domeinen voor EMB-cliënten.

Het CoK-EMB instrument bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Voorbereidende vragenlijst

Ter voorbereiding op een gezamenlijk gesprek beantwoorden de (persoonlijke) begeleiders van Wonen en Dagbesteding en de naaste (familielid of wettelijk vertegenwoordiger) van de cliënt afzonderlijk van elkaar een vragenlijst.

2. Gezamenlijke vragenlijst

- De begeleider(s) en de naaste voeren samen een gesprek over hun ingevulde vragenlijsten; Bij elk thema wordt hen gevraagd in gesprek te gaan over
 - wat de cliënt prettig/fijn vindt
 - waar je dat aan merkt
 - hoe hij/zij invloed kan hebben
 - wensen
- In de gezamenlijke vragenlijst die naasten en begeleiders beantwoorden:
 - Komen zij tot een gezamenlijke reactie over hoe de cliënt bepaalde thema's ervaart (door het geven van een gezamenlijk oordeel via een meerkeuzevraag),

- En stellen zij vast welke aandachtspunten of ideeën voor verbetering meegenomen moeten worden voor beeldvorming of Jouw plan. Dit wordt ook besproken voor de vragen die alleen aan de naaste van de cliënt gesteld zijn.
- De gezamenlijk beantwoorde vragenlijst wordt opgenomen in het cliëntdossier.

Uitgangspunt vragenlijsten

Centraal in de vragenlijsten staat de **ervaring van de cliënt**: hoe ervaart de cliënt zijn leven en de zorg? Naaste en begeleiders proberen op deze vraag via verschillende thema's een antwoord te geven. Zij bespreken wat zij zien en merken aan de cliënt en wat dit betekent. Het gaat dus niet om wat de naaste of begeleiders zelf vinden. Zij proberen samen zo goed mogelijk in te schatten (op basis van observaties) hoe de cliënt het ervaart.

Stappen CoK-EMB

- Vragenlijst invullen door naaste, (persoonlijk) begeleider Wonen.
- Uitkomsten verschillende vragenlijsten tijdens het gezamenlijk gesprek bespreken: naaste, persoonlijk begeleider(s) Wonen. Samen tot één gezamenlijke vragenlijst komen.

Vervolgens volgt CoK-EMB dezelfde proces-stappen als CoK:

- Uitkomsten gezamenlijke vragenlijst integreren in Mijnplan.
- Analyse en rapportage (anoniem) door LSR op locatieniveau (woonhuis) en stichtingsniveau.
- Opstellen verbeterplan met cliëntenraad en bestuurder.
- Uitvoering plan en evaluatie.

Resultaten CoK-EMB

CoK-EMB levert een bijdrage aan kwaliteitsverbetering. CoK-EMB stimuleert begeleiders en naaste van de EMB-client tot *'even anders kijken'* naar de cliënt en de zorg die hij krijgt. Wat ervaart de cliënt als prettig/fijn? Waar merk je dat aan? Hoe kan hij invloed hebben? Welke wensen heeft hij? In een gezamenlijk gesprek stellen zij samen vast hoe de kwaliteit van zorg en bestaan te beoordelen is en welke aandachtspunten en verbeteringsuggesties zij meenemen in Jouw plan.

Voor Zorgwiel en de locatie waar de cliënt woont, levert CoK-EMB informatie op over wat goed gaat in de zorg en het leven van EMB-clienten en wat beter kan (door informatie uit analyse, verdiepende bespreking en rapportage). Op basis daarvan stellen locatie en organisatie verbeterplannen op. Naast de uitkomsten van CoK beoogt CoK-EMB (met name op stichtings/organisatieniveau) specifieke informatie op te halen voor de zorg en het beleid rondom EMB-clienten.

Doorontwikkeling

Het instrument CoK-EMB is voorlopig toegelaten tot de VGN-waaier met instrumenten voor kwaliteitstoetsingen. Met de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen en extra (evaluatie-)onderzoek door middel van interviews en observaties evalueert en verbetert het LSR de methode. Daarom bevatten de vragenlijsten ook enkele evaluatie vragen over de vragenlijst. Het LSR streeft ernaar daarnaast in gesprek te gaan met een aantal begeleiders en naasten die hebben deelgenomen aan de cliëntenraadpleging. De uitkomsten van deze evaluatiestappen zijn niet meegenomen in deze rapportage voor de zorgorganisatie.

Analyse, respons en representativiteit

Voor informatie over analyse, respons en representativiteit geldt bij CoK-EMB in grote lijn dezelfde aanpak als bij CoK (zie hetgeen beschreven is in bijlage I).

Voor de responsberekening gaan we uit van het totaal aantal cliënten dat de vragenlijsten CoK en CoK-EMB heeft ingevuld, afgezet tegen het aantal cliënten dat op de locatie woont. Gezien het kleine aantal respondenten dat de gezamenlijke CoK-EMB vragenlijst heeft beantwoord, wordt in analyse en weergave van de uitkomsten CoK-EMB gewerkt met absolute aantallen in plaats van percentages.




Bijlage III Resultaten gesloten vragen Wonen

Respons

Onderstaande tabel laat zien wat de respons is binnen Zorgwiel per woonlocatie en totaal. De totaalrespons voor de woonlocaties is goed. Ook op locatieniveau is de respons overwegend goed. Voor de oranje gearceerde locaties geldt dat de respons te laag / aan de lage kant is en behoedzaam moet worden omgegaan met het trekken van conclusies naar aanleiding van de resultaten van de betreffende woonlocaties.

Woonlocatie Zorgwiel ¹⁵	Aantal bewoners	Aantal ingevulde vragenlijsten CoK	Aantal ingevulde vragenlijsten CoK-EMB	Respons
't Span (Nijmegen)	9	6	-	67%
De Blitz (Uden)	12	7	3	83%
De Strang (Gendt)	12	10	-	83%
Ganzenvlucht (Gendt)	10	8	-	80%
geWoon (Sevenum)	7	3	-	43%
Gezinshuis Meiners (Velp)	5	4	1	100%
Octopus (Sevenum)	8	-	8	100%
Ons Huis (Uden)	12	12	-	100%
Villa Ramon (Elst)	13	13	-	100%
Gezinshuis Angerlo	2	2	-	100%
De Vlinder (Schaijk)	10	8	1	90%
Het Klavier (Uden)	13	12	-	92%
Zorgwiel woonlocaties totaal	113	85	13	87%




¹⁵ Woonhuis Majstro in Nijmegen startte op ten tijde van de cliëntenraadpleging en is daarom nog niet meegenomen in het onderzoek.

Het woonhuis		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van jouw woning / kamer?		98% (83)	2% (2)	-	-
CoK-EMB	Hoe ervaart de bewoner de woonkamer?		7	6	-	-
2.	Wat vind je van het eten op het woonhuis?		72% (61)	27% (23)	1% (1)	-
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert op het woonhuis?		73% (59)	25% (20)	2% (2)	(4_
4.	Voel je je prettig bij je medebewoners?		71% (60)	28% (24)	1% (1)	-
CoK-EMB	Voelt de bewoner zich prettig bij andere bewoners?		9	3	-	1 ¹⁶
5.	Voel je je wel eens eenzaam op het woonhuis? ¹⁷		67% (56)	29% (24)	4% (3)	(2)
6.	Ben je wel eens bang op het woonhuis? ¹⁸		71% (60)	25% (21)	5% (4)	-

¹⁶ één keer is gekozen voor antwoord 'X We weten het niet'.

¹⁷ Positief (☺) is bij deze vraag wanneer de bewoner antwoord 'nee' kiest.




¹⁸ Positief (☺) is bij deze vraag wanneer de bewoner antwoord 'nee' kiest.

De hulp die je krijgt op het woonhuis		Beoordeling				Geen antwoord
CoK-EMB	Hoe ervaart de bewoner zijn/haar verzorging?		12	1	-	-
CoK-EMB	Hoe ervaart de bewoner de zorg voor zijn/haar gezondheid?		13	-	-	-
7.	Krijg je de hulp van de begeleiders die jij wilt hebben?		85% (71)	14% (12)	1% (1)	(1)
8.	Wat vind je van de gesprekken over MijnPlan?		85% (51)	13% (8)	2% (1)	(25)
9.	Leer je nieuwe dingen op het woonhuis?		43% (34)	49% (39)	8% (6)	(6)
CoK-EMB	Doet de bewoner nieuwe ervaringen op?		2	11	-	-
10.	Luisteren de begeleiders naar je?		77% (64)	23% (19)	-	(2)
11.	Hebben de begeleiders genoeg tijd voor je?		65% (54)	34% (28)	1% (1)	(2)
12.	Moet je vaak wachten op de begeleiders? ¹⁹		37% (31)	61% (51)	2% (2)	(1)
13.	Vertrouw je de begeleiders?		84% (69)	15% (12)	1% (1)	(3)
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen?		70% (57)	27% (22)	2% (2)	(4)
15.	Bepalen de begeleiders te veel voor je? ²⁰		71% (57)	25% (20)	4% (3)	(5)
16.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		93% (76)	5% (4)	2% (2)	(3)
CoK-EMB	Voelt de bewoner zich prettig bij de begeleiders?		13	-	-	-
CoK-EMB	Voelt de bewoner zich begrepen door de begeleiders?		11	1	-	1 ²¹

¹⁹ Positief (☺) is bij deze vraag wanneer de cliënt antwoord 'nee' kiest.

²⁰ Positief (☺) is bij deze vraag wanneer de cliënt antwoord 'nee' kiest.

²¹ één keer is gekozen voor antwoord '? We komen niet tot een gezamenlijk oordeel, er is verschil in visie bij deze vraag'.

Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
17.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		95% (80)	5% (4)	-	(1)
CoK-EMB	Hoe ervaart de bewoner de afwisseling tussen rust en activering?		9	3	-	1 ²²
18.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden? ²³		76% (64)	23% (19)	1% (1)	(1)
19.	Wat vind je van het contact met je familie / vrienden / kennissen?		91% (77)	9% (8)	-	-
CoK-EMB	Hoe ervaart de bewoner het contact met zijn/haar familie / vrienden / kennissen?		13	-	-	-
20.	Ben je nu gelukkig?		88% (73)	12% (10)	-	(2)

Mening van naasten van EMB-bewoners		Beoordeling				Geen antwoord
CoK-EMB	Hoe ervaart u de communicatie over uw familielid met de begeleiders?		13	-	-	-
CoK-EMB	Wat vindt u van het overleg over MijnPlan?		12	1	-	-
CoK-EMB	Wordt u naar wens betrokken en uitgenodigd om (op de locatie) mee te helpen in de zorg voor uw familielid?		12	1	-	-

²² één keer is gekozen voor antwoord '? We komen niet tot een gezamenlijk oordeel, er is verschil in visie bij deze vraag'.

²³ Positief (☺) is bij deze vraag wanneer de cliënt antwoord 'nee' kiest.

Bijlage IV Verslag spiegelgesprek Zorgwiel

Verdiepend gesprek raadpleging

Op 13 juni 2022 is een gesprek gevoerd naar aanleiding van de cliëntenraadpleging bij Zorgwiel. Aanwezig waren drie leden (centrale) bewonersraad en drie medewerkers (van verschillende woonhuizen) van Zorgwiel en een stafmedewerker. Een kwaliteitsadviseur van het LSR leidde het gesprek.

Doel van het gesprek was het uitwisselen van ervaringen en verdiepen van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging. Dit is gedaan in de vorm van een spiegelgesprek. Tijdens een spiegelgesprek delen eerst bewoners hun ervaringen, terwijl de medewerkers alleen luisteren. Daarna reageren de medewerkers en zijn de bewoners toehoorder. Het gesprek sluit af met een gezamenlijke uitwisseling.

Dit verslag beschrijft de thema's die in het spiegelgesprek aan de orde zijn geweest en wat bewoners en medewerkers daarover gezegd hebben.

Algehele woon/zorgervaring 😊😊

De drie leden van de bewonersraad herkennen de positieve uitkomsten van de cliëntenraadpleging. Zij geven aan over (bijna) alles tevreden te zijn en menen dat dit voor de meeste bewoners van Zorgwiel geldt. Het cijfer 9 verrast hen niet.

Gevraagd naar wat zo fijn is, geven de bewoners reacties die vergelijkbaar zijn met de positieve punten van de raadpleging:

- begeleiding is fijn, begeleiders helpen als je ze nodig hebt, ze proberen tijd te maken,
- sfeer is goed, gezellig koffiedrinken met elkaar,
- het eten is goed, inspraak van bewoners bij samenstellen van het menu.

De bewoners geven aan dat ze niet echt verbeterpunten hebben en Zorgwiel graag houden zoals het is.

Ook de medewerkers noemen het belang van aandacht voor de positieve punten: er met elkaar voor zorgen goed te houden wat nu goed gaat. Een medewerker vult aan dat dit zeker in deze tijd nodig is. Er zijn nog steeds na-effecten van de coronatijd, zoals medewerkers die in die periode gestart zijn nog inwerken op voor hen 'nieuwe' dingen nu alles weer 'gewoon' is.

Begeleiding 😐😊

Wachten 😐

In de vragenlijsten hebben meerdere bewoners gezegd dat ze wel eens moeten wachten op de begeleiders. Een bewoner in het spiegelgesprek herkent dat en ook de medewerkers geven aan dat dit zo is. De bewoners vertellen dat ze het wel logisch en begrijpelijk vinden dat begeleiders niet altijd tijd hebben als een bewoner dat wil.

Begeleiders zijn dan bijvoorbeeld met een andere bewoner bezig, of er komt iets tussen. Medewerkers snappen dat bewoners wachten vervelend vinden en geven aan dat de één daar beter mee kan omgaan dan de ander.

Cliëntgericht 😊

Een bewoner zegt over het wachten dat begeleiders wel zoveel mogelijk rekening met hen houden. Ze checken bijvoorbeeld hoe dringend een vraag is en hoe de bewoner in zijn vel zit. Ook vertellen de bewoners dat begeleiders per bewoner kijken wat hij of zij nodig heeft (bijvoorbeeld wat iemand kan doen tijdens het wachten) en dat dit bij iedereen verschillend is.

Tijd voor bewoners 😞 😊

Een bewoner noemt als wens dat er genoeg (soms meer) begeleiders zijn om even iets leuks te gaan doen, of samen even naar buiten te kunnen.

Medewerkers wisselen hierover ook ervaringen uit. Bij een aantal woonhuizen zijn wel eens 'extra' diensten. Deze dienst is er dan juist voor even een gesprekje, 'er uit gaan' of om echt 'op de groep' te kunnen zijn voor de bewoners. De medewerkers ervaren dit als erg prettig. Het biedt net dat 'extra' aan bewoners waar de begeleiders niet aan toe komen doordat zij bezig zijn met bijvoorbeeld PB-gesprekken of het begeleiden van 'problemen'. Als punt van aandacht voor diensten waar een medewerker 'alleen' staat, wordt genoemd dat daarbij onderling overleg met collega's lastiger is.

Huisvesting 😊 😞

Een bewoner is tevreden dat zijn woonhuis vorig jaar verbouwd is, waardoor het nu weer helemaal in goede staat is en veilig met brandwerende deuren.

Tijdens het spiegelgesprek komt naar voren dat er veel verschil is tussen de gebouwen van de woonhuizen van Zorgwiel. In een verouderd huis hebben bewoners er meer last van dat dingen soms kapot gaan. Ook medewerkers vinden in sommige huizen een opknapbeurt nodig.

Ook is in het ene huis meer ruimte dan in het andere huis. Een medewerker benoemt dat voldoende ruimte fijn is, omdat het meer keuzevrijheid geeft voor bewoners (bijvoorbeeld bij grote eettafel de mogelijkheid om met meer mensen samen te eten).

Gevoelens van eenzaamheid 😞

Niet alle bewoners in het spiegelgesprek herkennen gevoelens van eenzaamheid. Eén bewoner kan zich er wel in inleven. Het kan lastig zijn wanneer iemand zich niet fijn voelt en begeleiders op dat moment geen tijd hebben. Dan kan iemand zich wel alleen voelen. De bewoner heeft de ervaring dat begeleiders dan wel meedenken over wat je in de tussentijd kunt doen.

Kleinschalig en divers 😊 😊

Een bewoner benoemt in het spiegelgesprek dat het heel fijn is dat Zorgwiel klein wordt gehouden.

Ook de medewerkers omschrijven dit als een groot voordeel en zijn blij dat zij binnen een kleine organisatie werken. Zij ervaren korte lijntjes met de staf; vaak is er binnen een dag reactie op een vraag die aan de staf gesteld wordt.

Bewoners vinden het erg leuk dat stafleden nu elk een woonhuis bezoeken om daar wat leuks met de bewoners te doen.

Naar voren komt dat de woonhuizen heel divers zijn. Naast de gebouwen, variëren de diensten/teams en kunnen de verschillen tussen bewoners binnen één huis soms groot zijn. De medewerkers geven aan dat het horen van ervaringen van de andere woonhuizen leuk is, onder andere om ideeën op te doen.

Bewonersraad 😊

De bewoners vinden het leuk en interessant om te vergaderen met de bewonersraad. In hun huisavond/bewonersvergadering vertellen zij wat er in de bewonersraad besproken is. Waar nodig bereiden zij dit voor met een begeleider. Ook vragen de raadsleden aan de andere bewoners welke punten zij hebben voor de bewonersraad.

De bewoners geven aan dat er op dit moment geen voorzitter is voor de bewonersraad. Sinds de corona-pandemie vergaderde de bewonersraad in twee kleinere groepen. De bewoners geven aan dat dit voordelen heeft: rustiger, duidelijker en overzichtelijker, meer tijd om dingen te bespreken. Als nadeel wordt genoemd dat zij niet meer alle leden van de bewonersraad zien. Wel werd het uitje voor de bewonersraad gewaardeerd waarbij iedereen elkaar weer ontmoette.

De stafmedewerker noemt als voornemen het vergaderen in twee groepen te gaan bespreken met de bewonersraad: is dit iets om er in te houden?

Overige punten

- Medewerkers geven aan dat het zo fijn is dat dingen zoals teamvergaderingen en uitjes weer gewoon kunnen. Wel wordt als voordeel van online overleg genoemd dat het misschien wat efficiënter was (eerder / op tijd klaar).
- Een woonhuis heeft een ouderdag/avond gehad. Bij een ander woonhuis was een broers-zussen dag georganiseerd. Dit laatste gaf een ander soort ontmoetingen (dan met ouders) en een completer plaatje van het netwerk van de bewoner.
- Dynamiek tussen bewoners onderling komt niet als aandachtspunt uit de raadpleging. Toch ervaren medewerkers dat dit begeleiders veel bezighoudt en heel bepalend kan zijn voor de sfeer.
- Het hebben van een 'huis-auto' (geregeld door ouderbestuur) geeft veel gemak.
- Huisband 'Wild Goose' is binnen Zorgwiel beschikbaar voor 'boekingen' ;).

Vervolg

Het LSR heeft de bewoners geadviseerd de praatplaat van de cliëntenraadpleging te bespreken met de hele bewonersraad.

Er is ook voor elk woonhuis een praatplaat en een rapport gemaakt. Het LSR raadt bewoners en medewerkers aan om binnen het eigen woonhuis in gesprek te gaan over de uitkomsten van de raadpleging.