

Rapportage
Onderzoek Kwaliteitservaringen

Siloah

Gebied West

2021-2022



Quality Qube



Colofon

Deze Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Siloah 2021-2022 betreft de uitkomsten van het doorlopend cliëntervaringsonderzoek in het Gebied 'West'.

Het onderzoek werd uitgevoerd door Joost Tan Onderzoek & Advies, in samenwerking met Stichting Facit.

Met dank aan Mevr. Marja Versloot, adviseur Beleid en Kwaliteit, voor de interne coördinatie van het onderzoek.

30 september 2022

© Quality Qube en Siloah

Samenvatting

In de periode 9 september 2021 tot 9 september 2022 werd er een onderzoek gedaan naar de kwaliteitservaringen van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van het gebied Siloah West. Het onderzoek bestond voor alle drie de respondentgroepen uit een vragenlijst met daarin een rapportcijfervraag voor de algemene ondersteuning, een aantal meerkeuzevragen over specifieke onderwerpen in de zorg, en twee open vragen waarin de respondenten vrijelijk konden aangeven wat ze goed vinden in de zorg, en wat er beter zou kunnen. Respondenten die betrokken zijn bij de dagbesteding van Siloah konden aanvullend de rapportcijfervraag en de twee open vragen voor de ondersteuning binnen de dagbesteding invullen.

Voor de dataverwerking was er binnen de woonbegeleiding een respons beschikbaar van 70 cliënten, 50 cliëntvertegenwoordigers en 75 begeleiders. De uitkomsten van het onderzoek zijn hiermee representatief voor Siloah West. Als rapportcijfer voor de algemene zorg gaven de cliënten een 2,9 op schaal van 3, de cliëntvertegenwoordigers een 7,9 op schaal van 10, en de begeleiders een 7,5 op schaal van 10. Hiermee geven alle drie de respondentgroepen een gemiddeld sterk positieve waardering aan de algemene ondersteuning.

Kijkend naar de uitkomsten van de meerkeuzevragen en de antwoorden op de open vragen, komt een aantal sterke punten binnen de ondersteuning naar voren. Men is zeer tevreden over de zorgrelatie tussen de cliënt en begeleider, de invulling van de identiteit binnen de ondersteuning, en de manier waarop er rekening wordt gehouden met de voorkeuren en wensen van de cliënt.

Op het gebied van verbeterruimte komen de volgende aandachtspunten naar voren: de beschikbare tijd en aandacht voor de individuele cliënt, de stabiliteit in de teams van begeleiders, de persoonlijke verzorging voor de cliënten, en de aandacht voor gezonde en smakelijke maaltijden.

Bij de dagbesteding was er een respons beschikbaar van 27 cliënten, 33 cliëntvertegenwoordigers en 36 begeleiders. De rapportcijfers voor de dagbesteding zijn bij de cliënten een 2,9 op schaal van 3, bij de cliëntvertegenwoordigers een 7,7 op schaal van 10, en bij de begeleiders een 7,2 op schaal van 10. Hiermee krijgt ook de dagbesteding van Siloah West een positieve beoordeling.

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over het brede en afwisselende aanbod aan activiteiten, de gezellige werksfeer, en het afstemmen van de activiteiten op het individu.

Suggesties voor verbetering worden gemaakt op het gebied van een breder aanbod aan activiteiten met beweging, een goede balans tussen rust en activiteit, en het aanbrengen van meer structuur in de dagbesteding.

De bovenstaande samenvatting van de uitkomsten geldt voor Siloah West breed. Inzoomend op de individuele locaties van Siloah West kunnen de uitkomsten afwijken of kunnen specifieke zaken eruit springen. De belangrijkste uitkomsten op locatieniveau werden samengevat in de Kwaliteit-Verbeterkaarten. Deze kaarten zijn uitermate geschikt als vertrekpunt voor verbeteracties.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	5
1.1 Het onderzoek.....	5
1.2 Met welke methode vond het onderzoek plaats?.....	5
1.3 De vragenlijsten.....	6
1.4 Dataverzameling	6
1.5 Privacy en ethisch kader	6
1.6 Respons	7
1.7 Uitkomsten	7
1.8 Leeswijzer	7
2. Uitkomsten van Cliënten	10
2.1 Wonen	10
2.2 Dagbesteding.....	15
3. Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers	18
3.1 Wonen	18
3.2 Dagbesteding.....	23
4. Uitkomsten van Begeleiders	26
4.1 Wonen	26
4.2 Dagbesteding.....	31
5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten	34
5.1 Wonen	35
5.2 Dagbesteding.....	44
6. Conclusies en aanbevelingen	48
6.1 Wonen	48
6.2 Dagbesteding.....	48
Bijlagen	50

1. Inleiding

1.1 Het onderzoek

In deze rapportage doen we verslag van het onderzoek naar kwaliteitservaringen van Cliënten, Cliëntvertegenwoordigers en Begeleiders bij de voorzieningen van Siloah in het Gebied 'West'. Het onderzoek vond plaats bij Wonen en Dagbesteding op de volgende locaties:

Wonen

- Sebanja in Capelle a/d IJssel
- De Harp in Capelle a/d IJssel
- De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle
- De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle
- De Zesling in Moerkapelle
- Beth San in Moerkapelle
- De Akker in Bodegraven
- De Rank in Bodegraven

Dagbesteding

- KDC De Mirthe
- DAC de Dorsvloer

De vraagstelling luidde:

1. Hoe ervaren cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders de kwaliteit van zorg en ondersteuning bij Siloah in de functies Wonen respectievelijk Dagbesteding?
2. Welke conclusies kunnen aan de uitkomsten van vraag 1 worden verbonden met betrekking tot kwaliteitsverbetering op het niveau van locaties en Gebied-breed?

1.2 Met welke methode vond het onderzoek plaats?

Het onderzoek werd uitgevoerd met de methode 'Quality Qube'. Deze methode steunt op drie uitgangspunten.

1. 'Zorg' en ondersteuning worden opgevat als interactionele processen waaraan cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van de dienstverlenende organisatie samen deel hebben. De methode verzamelt daarom informatie over kwaliteitservaringen 'in de driehoek' bij elk van deze groepen, nadrukkelijk ook bij begeleiders die als professionals ook een mening hebben over de geboden zorg.
2. 'Kwaliteit' is multidimensionaal. Er wordt in de eerste plaats gekeken naar de bijdrage die de zorg levert aan de **kwaliteit van bestaan** van de cliënten. In de tweede plaats wordt gekeken naar de ervaring van **voorwaardenscheppende aspecten**. In de derde plaats wordt gekeken naar **relationele aspecten**. De Quality Qube gebruikt deze drie dimensies in de analyse van de antwoorden van de respondenten (zie: QualityQube.nl - zie ook bijlage 1).
3. De methode is gericht op **verbeteren van de zorgkwaliteit** binnen de eigen organisatie. Rapportage vindt plaats op drie niveaus. (1) De antwoorden van **individuele cliënten** zijn direct beschikbaar voor het ondersteuningsplan. Ook de cliëntvertegenwoordigers kunnen hun antwoorden bewaren om mee te nemen naar de evaluatie van het ondersteuningsplan van hun verwant. (2) Daarnaast worden **Kwaliteit-Verbeter-Kaarten (KVK)** opgesteld waarin de kwaliteits-ervaringen van de drie actoren worden samengevat op het niveau van locaties / teams. (3) **Organisatiebreed** wordt een overzichtsrapport opgesteld met beschouwingen en conclusies.

De methode steunt op wetenschappelijke, ‘evidence based’ uitgangspunten. De Quality Qube is door de Commissie van Deskundigen van VGN onvoorwaardelijk toegelaten tot de waaier 2017-2022 als Categorie I instrument.

1.3 De vragenlijsten

De vragenlijsten bestonden uit een selectie van kritische kwaliteitsindicatoren, algemene oordelen over de kwaliteit van zorg en ondersteuning en daarnaast twee open vragen over (1) wat men vindt dat goed gaat in de zorg (‘sterke punten’) respectievelijke (2) wat er beter moet in de zorg (‘verbeter punten’). In overleg met Siloah werden ook organisatie-eigen indicatoren meegenomen. Een lijst met indicatoren van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 2.

Het invullen van de vragenlijsten was voor cliënten en vertegenwoordigers gekoppeld aan de bespreking van het begeleidingsplan van de cliënt. Begeleiders ontvingen een link naar een digitale vragenlijst. Respondenten die dat wensten konden een papieren versie van de vragenlijst ontvangen en hun antwoorden insturen via antwoordnummer. De hele procedure verloopt anoniem.

1.4 Dataverzameling

De uitkomsten van dit onderzoek zijn gebaseerd op de dataverzameling in de periode 9 september 2021 tot 9 september 2022.

Cliënten beantwoordden vragen binnen een semigestructureerd gesprek dat werd gevoerd door een interviewer die vertrouwd is met communicatie met mensen met een verstandelijke beperking. Dit gesprek vond plaats aan de hand van de geprotocolleerde Quality Qube Handreiking. De interviewer was niet de persoonlijk begeleider van de betreffende cliënt.

Bij cliënten met een ernstige verstandelijke en meervoudige beperking (EVMB) werd een aparte handreiking verstrekt en een speciale instructie gegeven zodat de persoonlijk begeleider van een cliënt met EVMB als proxy de vragen kon beantwoorden. Instructie voor de interviews vonden door de onderzoeker plaats op 30 augustus, 1 en 7 september 2021 via Teams overleg.

Waardering van de indicatoren worden bij cliënten verzameld met een driepuntenschaal; dit is bij cliënten de meest betrouwbare methode. Bij de andere respondentgroepen werd gewerkt met een vijfpunten schaal en een tienpuntenschaal voor tevredenheid met de zorg in het algemeen.

Tijdens een gedeelte van de dataverzameling golden landelijk Covid-19 maatregelen; deze werden bij het onderzoek in acht genomen.

1.5 Privacy en ethisch kader

Alle deelnemers aan dit onderzoek werden vooraf voorgelicht over het doel en de werkwijze van het onderzoek en konden vrij beslissen al dan niet mee te doen. Alle vragenlijsten werden anoniem ingevuld; er werden in dit onderzoek op geen enkel moment persoonsgegevens verzameld. Voor de cliënten bestond de mogelijkheid om hun antwoorden naar een centraal e-mail adres van Siloah te sturen om te worden gebruikt bij hun begeleidingsplan, een en ander volgens het privacy beleid van Siloah.

Alle ingevulde vragenlijsten (digitaal en via papier) werden rechtstreeks aan het onderzoeksbureau toegezonden en komen als zodanig niet terug bij de zorgorganisatie.

De inhoud van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten wordt weergegeven op een wijze dat die niet herleidbaar is tot individuele uitspraken.

De onderzoekers nemen bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van uitkomsten de beroepscode voor psychologen (2015, NIP) in acht.

1.6 Respons

Bij de onderscheiden groepen was de onderstaande respons beschikbaar voor analyse

	Cliënten		Cliëntvertegenwoordigers		Begeleiders	
	N	%	N	%	N	%
<i>Wonen</i>	70	43%	50	31%	75	46%
<i>Dagbesteding</i>	27	20%	33	25%	36	69%

In deze rapportage wordt bij elk hoofdstuk aangegeven op hoeveel respondenten de uitkomsten zijn gebaseerd.

1.7 Uitkomsten

Terugkoppeling van informatie op **Individueel cliëntniveau** gebeurde meteen na het invullen van de cliënt-vragenlijsten zodat de ervaringen van de cliënt direct konden worden meegenomen bij de evaluatie van het begeleidingsplan.

Informatie op **Locatieniveau** staat in een Kwaliteit-Verbeter-Kaart per locatie. Deze zijn opgenomen in dit rapport en als aparte kaarten voor elke locatie beschikbaar. Deze Kwaliteit-Verbeter-Kaarten bevatten inhoudelijke samenvattingen van kwaliteitservaringen van elke respondentgroep voor die locatie. Op niveau van een **Gebied** worden tabellen en figuren gepresenteerd met de uitkomsten van beoordeling van de indicatoren en van gegeven rapportcijfers. Rapportcijfers worden zowel Gebied breed als voor de Locaties van dat gebied getoond. Ook op Gebied niveau werden – wanneer de respons dat toeliet – Kwaliteitsprofielen opgesteld op basis van analyse van de antwoorden op de open vragen die respondenten met eigen woorden konden beantwoorden.

1.8 Leeswijzer

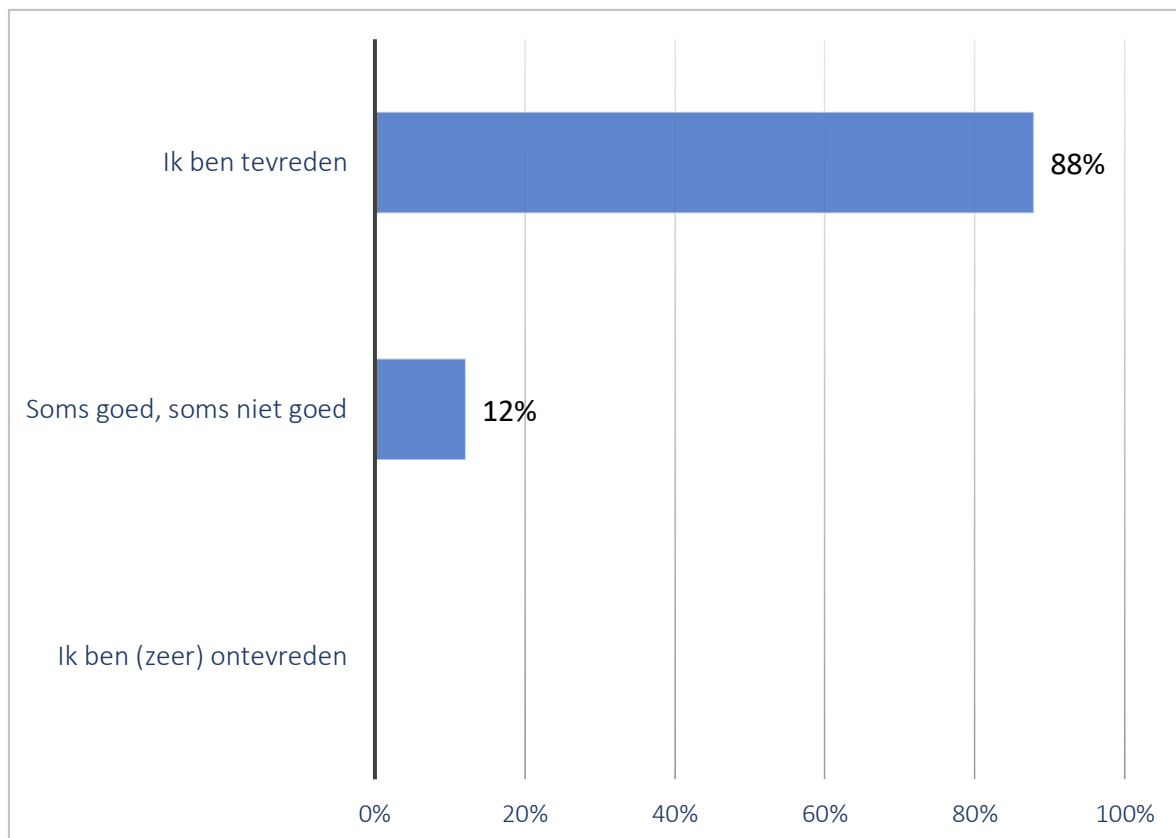
Deze rapportage ‘Siloah West’ is geordend volgens respondentgroep en daarbinnen naar functie (Wonen, Dagbesteding). Telkens geven we een overzicht van de algemene waarderingen (rapportcijfers) voor het hele gebied en voor de locaties afzonderlijk. Daarna volgt een overzicht van de uitkomsten van de indicatoren op Gebied niveau. Dit geeft een beeld van de reacties op de afzonderlijke onderwerpen die in de vragenlijsten werden aangeboden. Wanneer er voldoende respons beschikbaar is, volgt ook een kwaliteitsprofiel. De Kwaliteit- Verbeter-Kaarten van de locaties van het Gebied West zijn in een apart hoofdstuk opgenomen. Tot slot volgt de conclusie in het laatste hoofdstuk.

2. Uitkomsten van Cliënten

2.1 Wonen

Rapportcijfers

Binnen regio West gaven alle 66 deelnemende cliënten antwoord op de vraag 'Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die je van Siloah bij het wonen ontvangt?'. Onderstaand toont figuur 2.1 de verdeling van de antwoorden op deze vraag.



Figuur 2.1. Overzicht van waardering algemene begeleiding cliënten wonen (N=66)

Het gemiddeld gegeven 'rapportcijfer' op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen in Gebied West is **2,9/3**.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers over de locaties staat in tabel 2.1.

Tabel 2.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de woonbegeleiding per locatie cliënten (N=66)

<i>Locatie</i>	Waarderingscijfer	Respons
<i>Beth San in Moerkapelle</i>	2,8	16
<i>De Akker in Bodegraven</i>	2,9	17
<i>De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle</i>	3,0	11
<i>De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle</i>	3,0	2
<i>De Harp in Capelle a/d IJssel</i>	3,0	2
<i>De Rank in Bodegraven</i>	3,0	2
<i>Sebanja in Capelle a/d IJssel</i>	2,8	10
<i>De Zesling in Moerkapelle</i>	3,0	6
Totaal	2,9	66

Indicatoren

In tabel 2.2 staan de waarderingen van de 66 cliënten met betrekking tot de indicatoren. Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 2,7/3. Groen gemarkeerde indicatoren in tabel 2.2 scoren significant hoger dan de gemiddelde score over alle indicatoren; oranje gemarkeerde indicatoren scoren significant lager (t-toets, $p < 0.05$). Bij grijs gemarkeerde indicatoren koos meer dan 25% van de respondenten voor de optie 'weet niet / niet van toepassing'.

De volgende indicatoren scoorden gemiddeld significant hoog:

- 13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel
- 2. Begeleiders houden rekening met mijn voorkeuren en wensen
- 3. De begeleiders ondersteunen mij bij het onderhouden van contacten met mensen die ik belangrijk vind (familie, vrienden)

De volgende indicatoren scoorden gemiddelde lager, hierbij moet opgemerkt worden dat deze indicatoren ondanks de relatief lagere score nog steeds boven het schaalgemiddelde (>2) scoren:

- 1. Ik beleef regelmatig nieuwe dingen (ik doe nieuwe ervaringen op - ik maak nieuwe dingen mee)
- 7. Ik voel me veilig in mijn woning

Bij indicator 10. 'Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn begeleidingsplan' kiest 51% van de respondenten voor de optie 'weet niet / niet van toepassing'. Dit komt grofweg overeen met het feit dat bij meer dan de helft van de respondenten de vragenlijst door de begeleider en/of ouders werd ingevuld via de speciale instructie EMB.

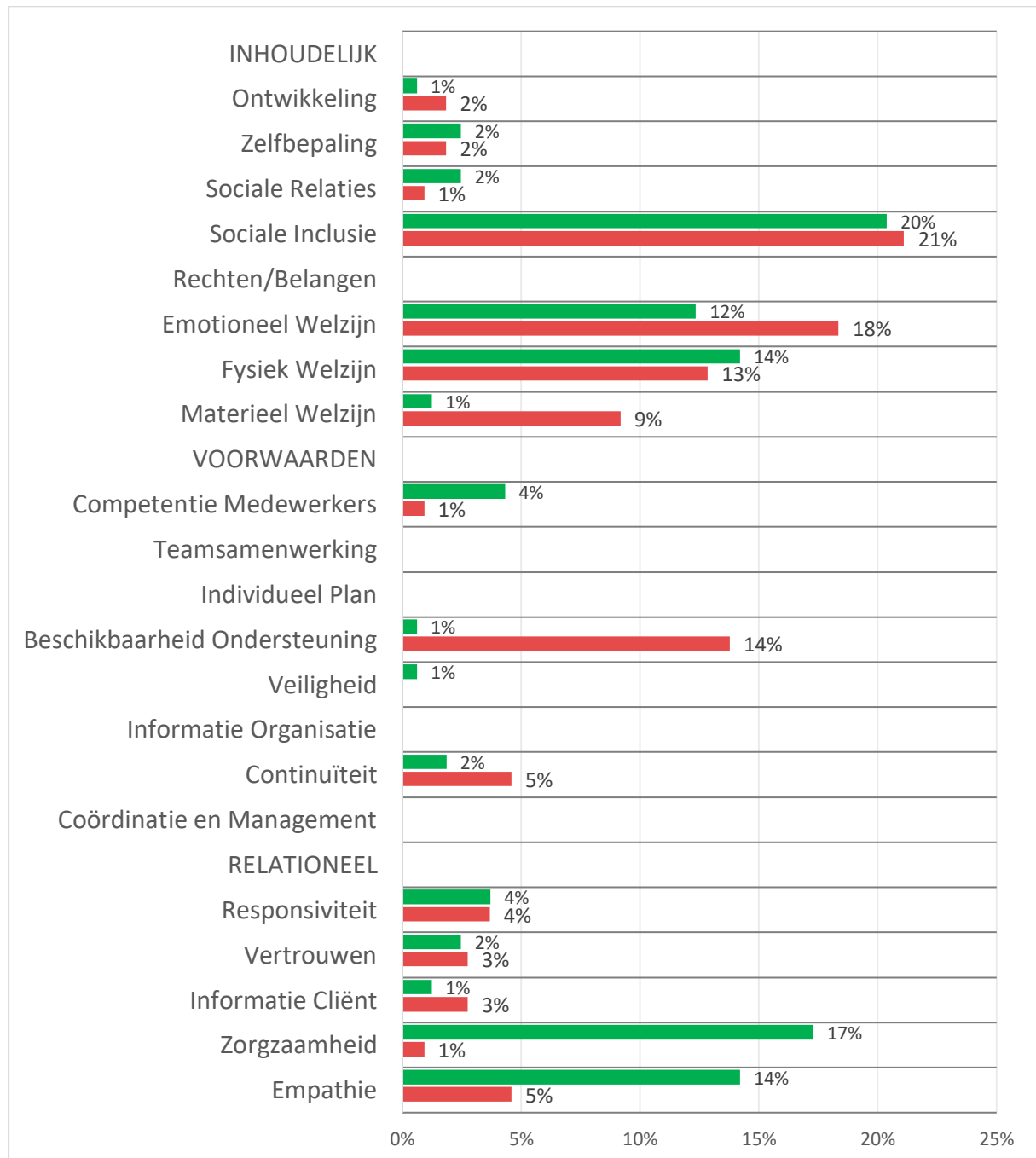
Tabel 2.2 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator cliënten (N=66)

Indicator	(Helemaal) Niet goed 1	Voldoende 2	(Heel) Goed 3	weet niet / nvt -	Gemiddelde score (schaal van 3)
1. Ik beleef regelmatig nieuwe dingen (ik doe nieuwe ervaringen op - ik maak nieuwe dingen mee).	6%	49%	44%	1%	2,4
2. Begeleiders houden rekening met mijn voorkeuren en wensen.	0%	16%	82%	1%	2,8
3. De begeleiders ondersteunen mij bij het onderhouden van contacten met mensen die ik belangrijk vind (familie, vrienden).	0%	15%	76%	9%	2,8
4. Als ik mee wil doen aan activiteiten buiten mijn woning, dan word ik daar bij begeleid (wandelen, winkelen, naar het dorp gaan).	1%	13%	70%	15%	2,8
5. Als ik verdrietig, bang of boos ben, dan kan ik bij de begeleiders terecht.	0%	18%	81%	1%	2,8
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep, helpen de begeleiders dat goed op te lossen.	0%	21%	78%	1%	2,8
7. Ik voel me veilig in mijn woning.	0%	42%	55%	3%	2,6
8. Wat vind je van de maaltijden die je krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?	4%	27%	66%	3%	2,6
9. Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?	7%	22%	69%	1%	2,6
10. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn begeleidingsplan	1%	13%	34%	51%	2,7

Indicator	(Helemaal) Niet goed 1	Voldoende 2	(Heel) Goed 3	weet niet / nvt -	Gemiddelde score (schaal van 3)
11. De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)	0%	19%	78%	3%	2,8
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van de cliënten - zij luisteren naar wat de cliënt nodig heeft	3%	21%	75%	1%	2,7
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	4%	79%	16%	3,0

Kwaliteitsprofiel

Aan de cliënten werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De cliënten gaven hierop in totaal 271 reacties: 162 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 109 keer een 'verbeterpunt'. Alle uitspraken werden gelezen en gecodeerd volgens het kwaliteitskader (bijlage 1). Daarmee wordt zichtbaar in welke kwaliteitsdomeinen de meeste antwoorden werden gegeven. Zo ontstaat een Kwaliteitsprofiel. Figuur 2.2 toont dit kwaliteitsprofiel. De groene balken tellen samen op tot 100%; idem voor de rode balken.



Figuur 2.2 Verdeling open uitspraken cliënten over het kwaliteitskader (N=271). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken

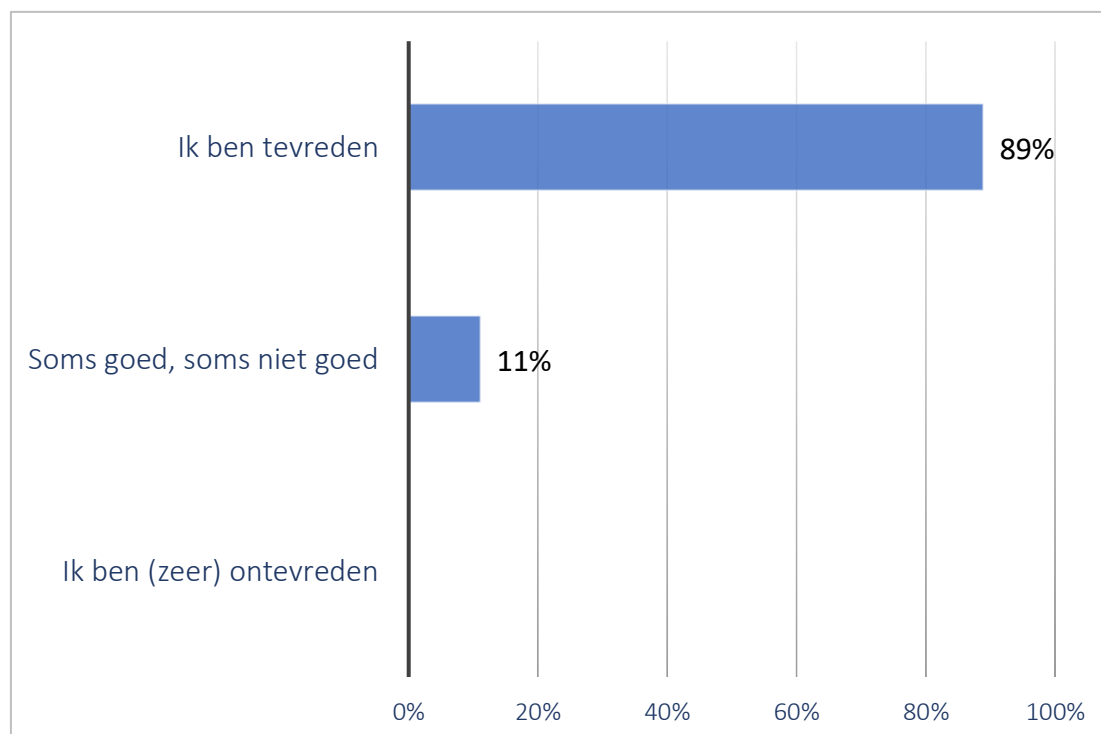
Met 20% van de waarderingsuitspraken, zijn de cliënten vaak positief over de ‘sociale inclusie’. Naast de activiteiten (zowel binnen als buiten de woning) en uitstapjes, betreft dit ook de identiteitsbeleving. Ook over de zorgzaamheid (17%) en het empathisch vermogen van de begeleiders (14%) worden vaak waarderingsuitspraken gedaan. De begeleiders worden omschreven als betrokken en lief, met een goed luisterend vermogen.

Andere domeinen waarover de cliënten zich vaker positief uitspreken zijn het ‘fysieke welzijn’ (eten en drinken, lichamelijke verzorging) en het ‘emotionele welzijn’ (gezellige sfeer, emotionele ondersteuning).

Naast de vele waarderingsuitspraken op het gebied van de sociale inclusie, worden er ook veel verbeteropmerkingen binnen dit domein gemaakt (21%). De cliënten vragen hierbij om meer activiteiten, met name de mogelijkheid om vaker naar buiten te gaan, bijvoorbeeld om een stukje te wandelen. Mogelijk hebben de verminderde mogelijkheden voor activiteiten door coronamaatregelen een rol gespeeld bij deze uitkomst. Op het gebied van het ‘emotioneel welzijn’ worden er ook regelmatig verbeteropmerkingen gemaakt (18%). Binnen dit domein vragen cliënten met name om meer rust en minder ruzie binnen hun woongroep. Andere domeinen waarover de cliënten vaker verbeteropmerkingen maken, zijn de beschikbare ondersteuningstijd (14%), meer variatie in de maaltijden (‘fysiek welzijn’, 13%), en de vraag naar eigen sanitaire voorzieningen in de woning (‘materieel welzijn’, 9%).

2.2 Dagbesteding

In totaal vulden 27 cliënten van gebied West een vragenlijst in voor de dagbesteding. Alle cliënten gaven antwoord op de vraag ‘Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die je bij de Dagbesteding ontvangt?’. Onderstaand toont figuur 2.3 de verdeling van de antwoorden op de vraag.



Figuur 2.3 Overzicht van waardering algemene begeleiding cliënten Dagbesteding (N=27)

Het gemiddelde cijfer voor tevredenheid met de dagbesteding is een **2,9/3**. Onderstaand toont tabel 2.3 de rapportcijfers voor de twee locaties.

Tabel 2.3 Gemiddeld rapportcijfer voor de dagbesteding per locatie cliënten (N=27)

<i>Locatie</i>	Waarderingscijfer	Respons
<i>Dorsvloer in Bodegraven</i>	2,9	26
<i>KDC Mirte in Gouda</i>	3,0	1
Totaal	2,9	27

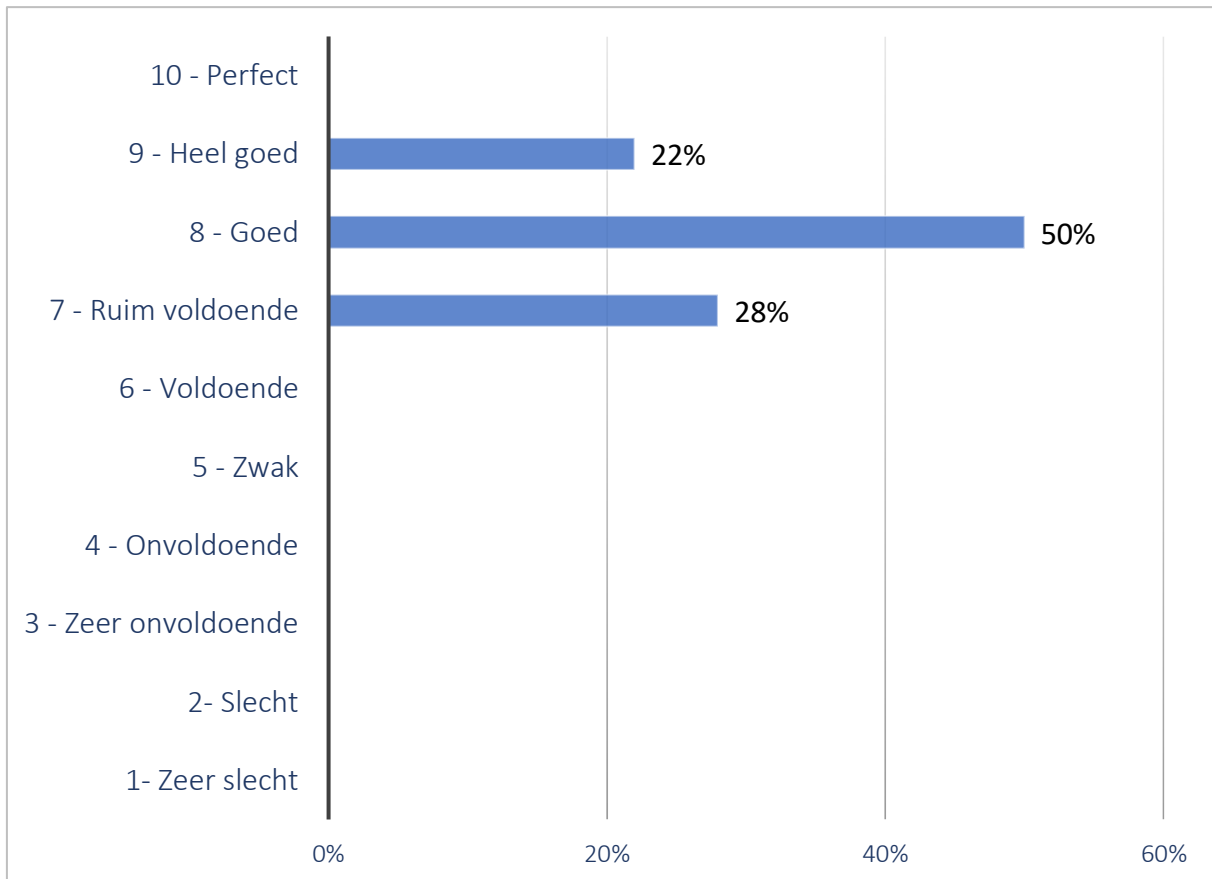
Er waren niet genoeg kwalitatieve data bij de cliënten dagbesteding om tot een kwaliteitsprofiel te komen. De samenvatting van de open vragen naar waardering- en verbeterpunten kan gevonden worden in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

3. Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers

3.1 Wonen

Rapportcijfers

Binnen regio West gaven 50 cliëntvertegenwoordigers antwoord op de vraag ‘Hoe tevreden bent u in het algemeen over de begeleiding die bij Siloah aan uw verwant wordt geboden?’. Onderstaand toont figuur 3.1 de verdeling van de antwoorden op deze vraag.



Figuur 3.1. Overzicht van waardering algemene begeleiding cliëntvertegenwoordigers wonen (N=50)

Het gemiddeld gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen in Gebied West is **7,9/10**.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers over de locaties staat in tabel 3.1.

Tabel 3.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de woonbegeleiding per locatie cliëntvertegenwoordigers (N=50)

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer	Respons
<i>Beth San in Moerkapelle</i>	8,0	8
<i>De Akker in Bodegraven</i>	8,0	28
<i>De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle</i>	7,5	2
<i>De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle</i>	-	-
<i>De Harp in Capelle a/d IJssel</i>	7,5	2
<i>De Rank in Bodegraven</i>	7,3	3
<i>Sebanja in Capelle a/d IJssel</i>	7,8	5
<i>De Zesling in Moerkapelle</i>	8,5	2
Totaal	7,9	50

Indicatoren

In tabel 3.2 staan de waarderingen van de 50 cliëntvertegenwoordigers met betrekking tot de indicatoren.

Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 4,1/5. Groen gemarkeerde indicatoren in tabel 3.2 scoren significant hoger dan de gemiddelde score over alle indicatoren; oranje gemarkeerde indicatoren scoren significant lager (t-toets, $p < 0.05$).

De volgende indicatoren scoorden gemiddeld significant hoog:

- 13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel
- 12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van mijn verwant - zij luisteren naar de cliënt
- 2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn verwant

De volgende indicatoren scoorden gemiddelde lager, hierbij moet opgemerkt worden dat deze indicatoren ondanks de relatief lagere score nog steeds boven het schaalgemiddelde (>2) scoren:

- 1. Mijn verwant beleeft regelmatig nieuwe dingen (doet nieuwe ervaringen op - maakt interessante dingen mee)
- 9. Wat vindt u van het wooncomfort van de kamer / het appartement van uw verwant?

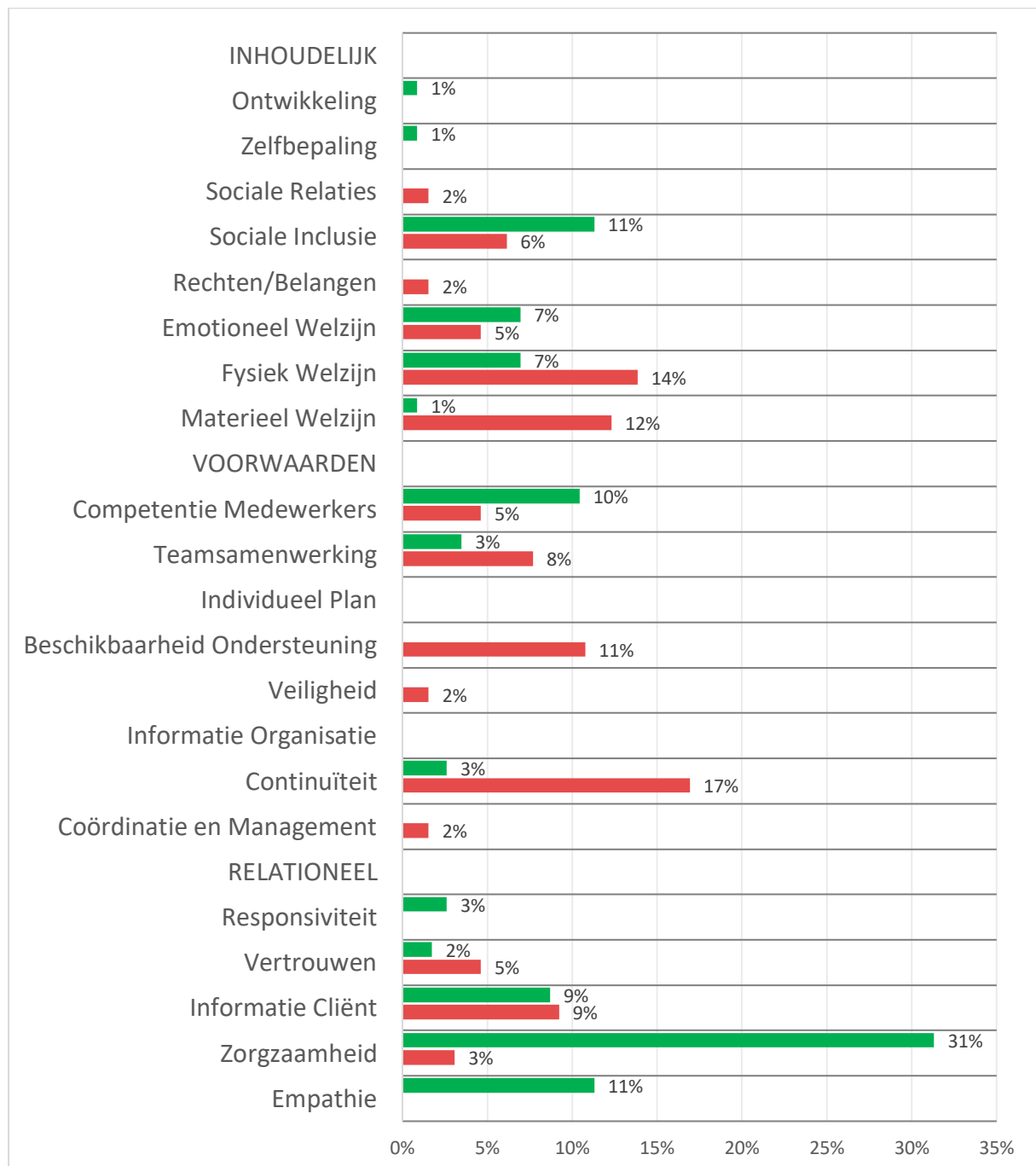
Tabel 3.2 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator cliëntvertegenwoordigers (N=50)

Indicator	Zwak punt	Eerder zwak	Voldoende	Eerder sterk	Sterk punt	weet niet / nvt / -	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Mijn verwant beleeft regelmatig nieuwe dingen (doet nieuwe ervaringen op - maakt interessante dingen mee)	4%	6%	45%	24%	10%	10%	3,3
2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn verwant	0%	0%	14%	29%	53%	4%	4,4
3. Mijn verwant wordt geholpen om contact te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. met familie en vrienden)	0%	2%	20%	31%	43%	4%	4,2
4. Mijn verwant wordt begeleid om deel te nemen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar het dorp gaan)	0%	2%	27%	24%	43%	4%	4,1
5. Als mijn verwant verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	4%	10%	27%	56%	2%	4,4
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	0%	0%	10%	43%	39%	8%	4,3
7. De woning van mijn verwant is een veilige plek	0%	0%	17%	33%	50%	0%	4,3
8. Wat vindt u van de kwaliteit van de maaltijden die uw verwant krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?	0%	4%	16%	33%	31%	16%	4,1
9. Wat vindt u van het wooncomfort van de kamer / het appartement van uw verwant?	0%	6%	43%	20%	31%	0%	3,8
10. De cliënt en vertegenwoordiger worden zo goed als mogelijk betrokken bij het maken van zijn/haar begeleidingsplan	2%	0%	16%	45%	29%	8%	4,1

Indicator	Zwak punt 1	Eerder zwak 2	Voldoende 3	Eerder sterk 4	Sterk punt 5	weet niet / nvt -	Gemiddelde score (schaal van 5)
11. Wat er met de begeleiders wordt afgesproken wordt ook nagekomen (ze doen wat ze beloven)	0%	2%	14%	51%	31%	2%	4,1
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van mijn verwant - zij luisteren naar de cliënt	0%	0%	10%	37%	49%	4%	4,4
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	0%	10%	33%	57%	0%	4,5

Kwaliteitsprofiel

Aan de cliëntvertegenwoordigers werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning van hun verwant bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De cliëntvertegenwoordigers gaven hierop in totaal 180 reacties: 115 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 65 keer een 'verbeterpunt'. Alle uitspraken werden gelezen en gecodeerd volgens het kwaliteitskader (bijlage 1). Daarmee wordt zichtbaar in welke kwaliteitsdomeinen de meeste antwoorden werden gegeven. Zo ontstaat een Kwaliteitsprofiel. Figuur 3.2 toont dit kwaliteitsprofiel. De groene balken tellen samen op tot 100%; idem voor de rode balken.



Figuur 3.2 Verdeling open uitspraken cliëntvertegenwoordigers over het kwaliteitskader (N=180). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken

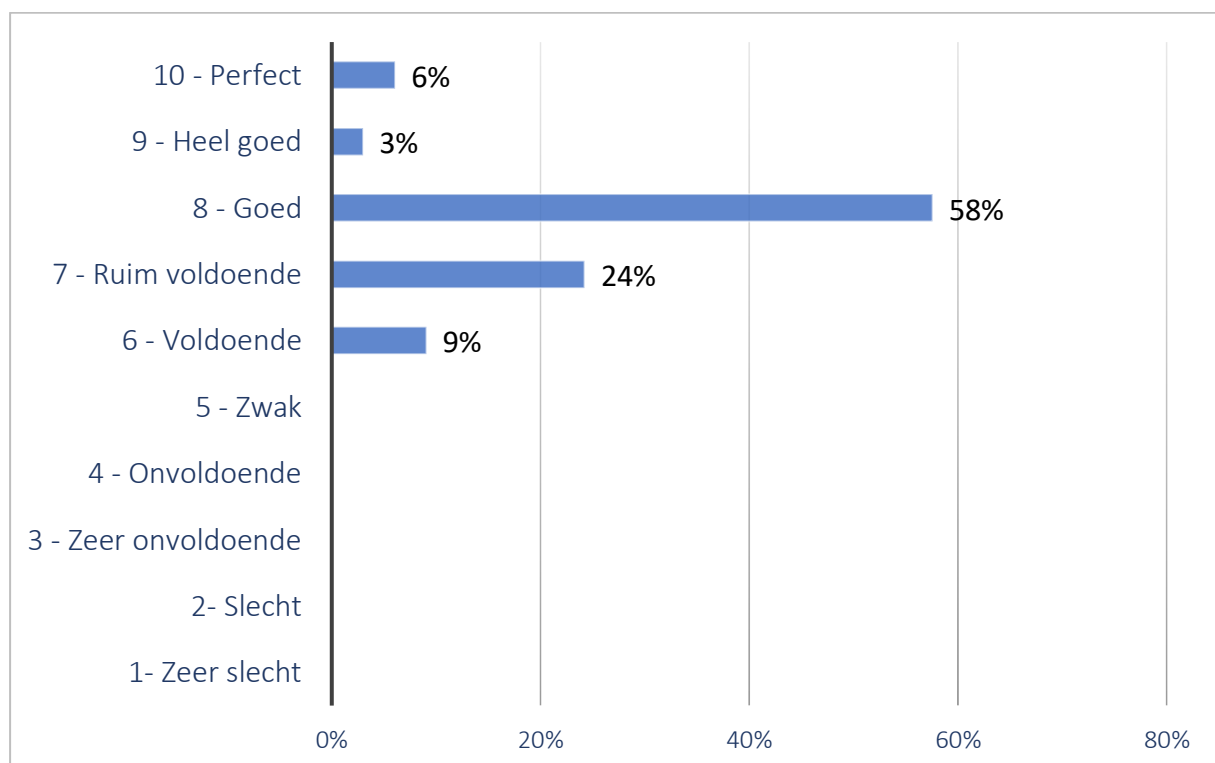
Met 31% van de waarderingssuitspraken, zijn de cliëntvertegenwoordigers uitgesproken positief over de 'zorgzaamheid' van de begeleiders. Ze hebben hierbij veel waardering voor de persoonlijke en liefdevolle aandacht voor hun verwant. Ook het luisterend vermogen, het geduld en inlevingsvermogen van de begeleiders wordt gewaardeerd door de cliëntvertegenwoordigers (empathie, 11%).

Overige onderwerpen waarover de cliëntvertegenwoordigers zich vaker positief uitlaten, zijn de activiteiten en identiteitsbeleving (sociale inclusie, 11%), de kennis en kunde van de medewerkers (competentie medewerkers, 10%), en het goede contact en de goede communicatie tussen de begeleiders en vertegenwoordigers (informatie cliënt, 9%).

De cliëntvertegenwoordigers maken vaak verbeteropmerkingen op het gebied van de 'continuïteit' (17%). De vertegenwoordigers geven hiermee aan dat ze graag meer stabiliteit willen zien in het team van begeleiders rondom hun verwant. De verbeteropmerkingen die worden gemaakt met betrekking tot het 'fysieke welzijn' (14%) van de verwant, hebben met name betrekking op de hygiëne en persoonlijke verzorging van de cliënten. Daarnaast wordt er enkele malen verbeterruimte gezien binnen de kwaliteit van de maaltijden. De verbeteropmerkingen op het gebied van het 'materieel welzijn' (12%) gaan met name over het schoonhouden van de woning, en met de verbeteropmerkingen op het gebied van de 'beschikbaarheid van ondersteuning' (11%) vragen de vertegenwoordigers om meer tijd en persoonlijke aandacht voor hun verwant.

3.2 Dagbesteding

In totaal vulden 33 cliëntvertegenwoordigers van cliënten van gebied West een vragenlijst in voor de dagbesteding. Alle cliëntvertegenwoordigers gaven antwoord op de vraag 'Hoe tevreden bent u in het algemeen over de zorg en begeleiding die bij de Dagbesteding aan uw verwant wordt geboden?'. Onderstaand toont figuur 3.3 de verdeling van de antwoorden op de vraag.



Figuur 3.3 Overzicht van waardering algemene begeleiding cliëntvertegenwoordigers Dagbesteding (N=33)

Het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid met de dagbesteding is een **7,7/10**. Onderstaand toont tabel 3.3 de rapportcijfers voor de twee locaties.

Tabel 3.3 Gemiddeld rapportcijfer voor de dagbesteding per locatie cliëntvertegenwoordigers (N=33)

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer	Respons
<i>Dorsvloer in Bodegraven</i>	7,7	31
<i>KDC Mirte in Gouda</i>	9,0	2
Totaal	7,7	33

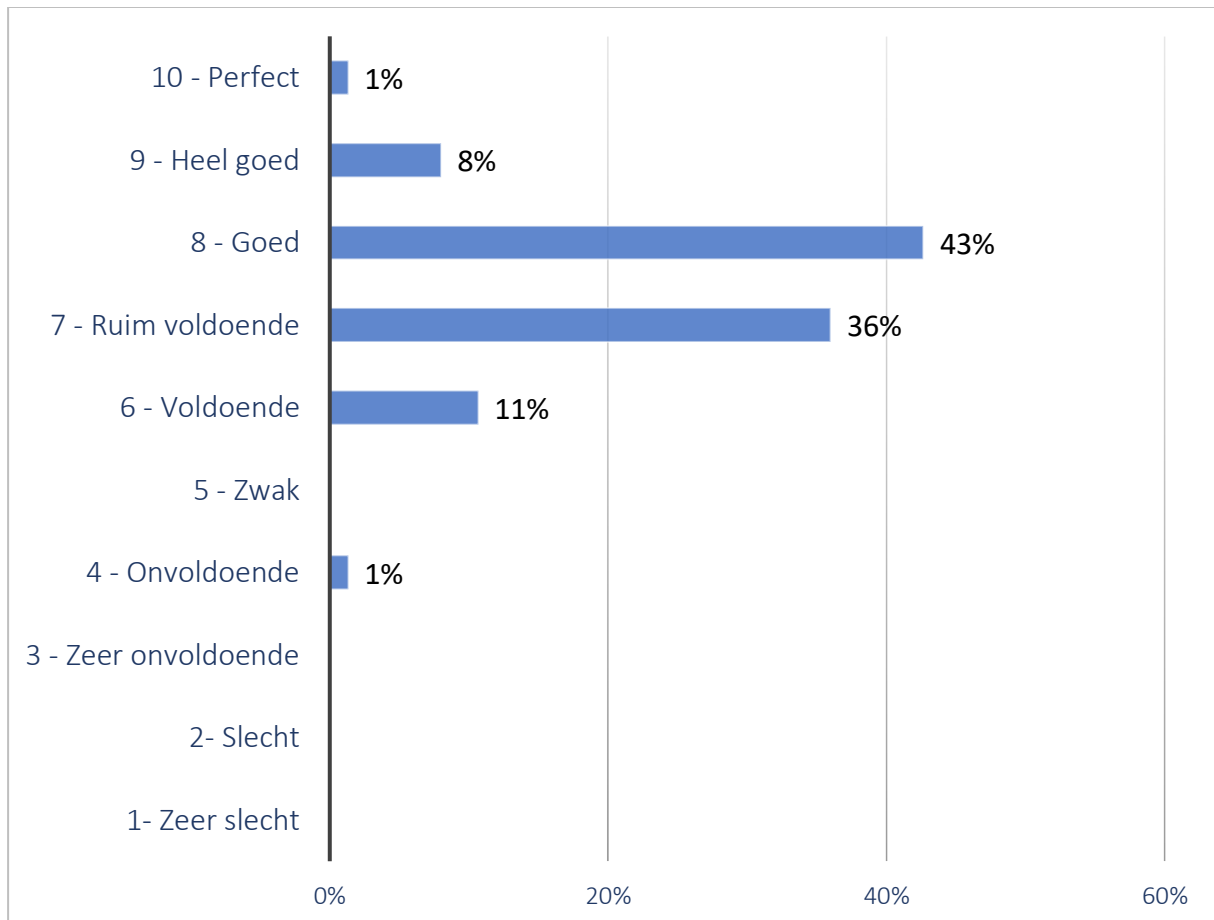
Ook bij de cliëntvertegenwoordigers zijn er niet genoeg kwalitatieve data om tot een kwaliteitsprofiel te komen. De samenvatting van de open vragen naar waardering- en verbeterpunten kan gevonden worden in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

4. Uitkomsten van Begeleiders

4.1 Wonen

Rapportcijfers

Binnen regio West gaven 75 begeleiders antwoord op de vraag 'Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die bij Siloah aan de cliënten wordt geboden? Onderstaand toont figuur 4.1 de verdeling van de antwoorden op deze vraag.



Figuur 4.1. Overzicht van waardering algemene begeleiding, begeleiders wonen (N=75)

Het gemiddeld gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen in Gebied West is **7,5/10**.

De verdeling van de gemiddelde rapportcijfers over de locaties staat in tabel 4.1.

Tabel 4.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de woonbegeleiding per locatie begeleiders (N=75)

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer	Respons
<i>Beth San in Moerkapelle</i>	7,8	13
<i>De Akker in Bodegraven</i>	7,4	41
<i>De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle</i>	7,6	9
<i>De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle</i>	8,0	3
<i>De Harp in Capelle a/d IJssel</i>	-	-
<i>De Rank in Bodegraven</i>	7,0	6
<i>Sebanja in Capelle a/d IJssel</i>	7,3	3
<i>De Zesling in Moerkapelle</i>	-	-
Totaal	7,5	75

Indicatoren

In tabel 4.2 staan de waarderingen van de 75 begeleiders met betrekking tot de indicatoren. Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 4,0/5. Groen gemarkeerde indicatoren in tabel 4.2 scoren significant hoger dan de gemiddelde score over alle indicatoren; oranje gemarkeerde indicatoren scoren significant lager (t-toets, $p < 0.05$).

De volgende indicatoren scoorden gemiddeld significant hoog:

- 5. Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders
- 6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen
- 2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van de cliënten

De volgende indicatoren scoorden gemiddelde lager, hierbij moet opgemerkt worden dat deze indicatoren ondanks de relatief lagere score nog steeds boven het schaalgemiddelde (>2) scoren:

- 1. De cliënten maken regelmatig nieuwe dingen mee (doen nieuwe ervaringen op - maken interessante dingen mee)
- 8. De cliënten maken regelmatig nieuwe dingen mee (doen nieuwe ervaringen op - maken interessante dingen mee)
- 9. Wat vind je van het wooncomfort van de kamers / appartementen van de cliënten?

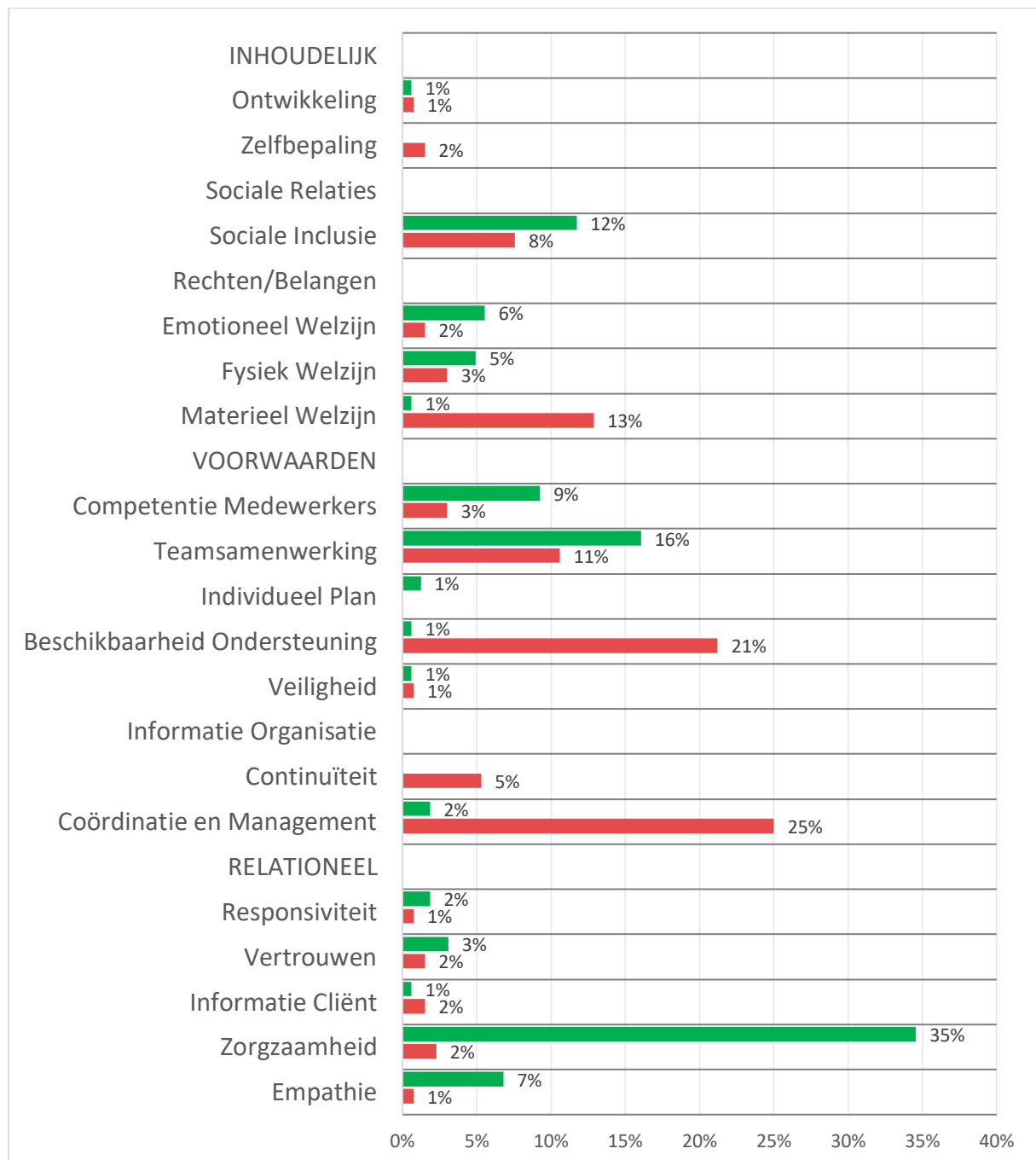
Tabel 4.2 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator begeleiders (N=75)

Indicator	Zwak punt	Eerder zwak	Voldoende	Eerder sterk	Sterk punt	weet niet / nvt / -	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. De cliënten maken regelmatig nieuwe dingen mee (doen nieuwe ervaringen op - maken interessante dingen mee)	4%	16%	41%	27%	9%	3%	3,3
2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van de cliënten	0%	1%	8%	43%	47%	0%	4,4
3. De cliënten worden geholpen om sociale contacten te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. met familie en vrienden)	0%	0%	18%	46%	35%	1%	4,2
4. De cliënten worden begeleid om mee te doen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar het dorp gaan)	1%	11%	24%	24%	36%	3%	3,9
5. Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	0%	8%	38%	54%	0%	4,5
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	0%	0%	4%	38%	52%	5%	4,5
7. De woning van de cliënten die ik begeleid is een veilige plek	3%	1%	15%	38%	43%	0%	4,2
8. Wat vind je van de kwaliteit van de maaltijden die de cliënten krijgen (ontbijt, lunch, avondeten)?	1%	11%	37%	37%	12%	1%	3,5
9. Wat vind je van het wooncomfort van de kamers / appartementen van de cliënten?	4%	19%	21%	30%	26%	0%	3,6
10. De cliënten worden naar vermogen zelf betrokken bij het opstellen van het begeleidingsplan	3%	8%	22%	22%	10%	36%	3,4

Indicator	Zwak punt 1	Eerder zwak 2	Voldoende 3	Eerder sterk 4	Sterk punt 5	weet niet / nvt -	Gemiddelde score (schaal van 5)
11. De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)	0%	3%	21%	58%	18%	1%	3,9
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van de cliënten - zij luisteren naar wat de cliënt nodig heeft	0%	1%	7%	55%	37%	0%	4,3
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	1%	3%	11%	42%	42%	1%	4,2

Kwaliteitsprofiel

Ook aan de begeleiders werd gevraagd om met eigen woorden aan te geven wat zij goed vinden in de zorg en ondersteuning binnen hun team bij Siloah en welke dingen men graag verbeterd zou willen zien. De begeleiders gaven hierop in totaal 294 reacties, waarvan 162 uitspraken 'goed' en 132 keer 'verbeterpunten'. Alle uitspraken werden gelezen en gecodeerd volgens het kwaliteitskader (bijlage 1). Daarmee wordt zichtbaar in welke kwaliteitsdomeinen de meeste antwoorden werden gegeven. Zo ontstaat een Kwaliteitsprofiel. Figuur 4.2 toont dit kwaliteitsprofiel. De groene balken tellen samen op tot 100%; idem voor de rode balken.



Figuur 4.2 Verdeling open uitspraken begeleiders over het kwaliteitskader (N=294). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken

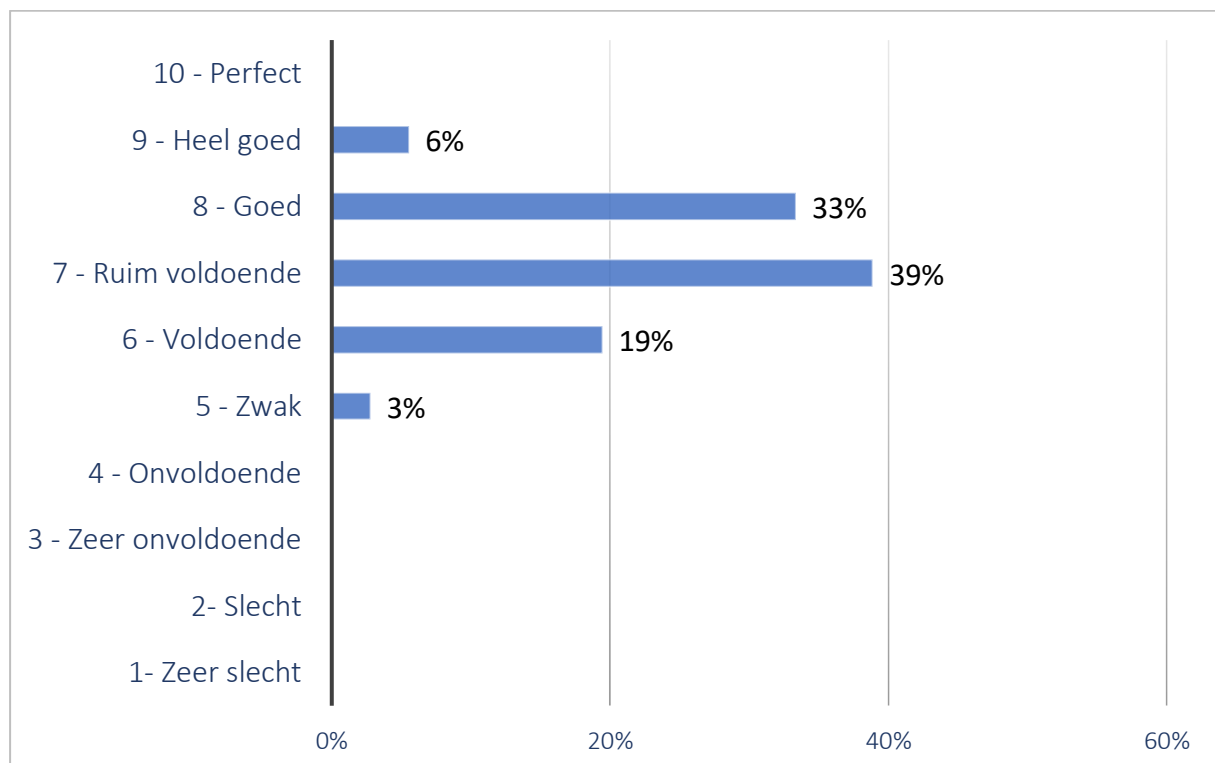
Meer dan een derde van de waarderingsuitspraken (35%) van de begeleiders heeft betrekking op de eigen 'zorgzaamheid' voor de cliënten. De begeleiders zijn van mening dat ze de cliënt centraal stellen in de ondersteuning, dat ze persoonlijke begeleiding en zorg bieden, en dat ze een groot hart hebben voor de cliënten. Met 16% van de waarderingsuitspraken is men ook vaak tevreden over de 'teamsamenwerking'. De begeleiders vinden dat de collega's oog voor elkaar hebben, elkaar goed aanvullen, en dat er een goede samenwerking is. Ook op de gebieden van de identiteitsbeleving (sociale inclusie, 12%) en de eigen competenties (competentie medewerkers, 9%) maken de begeleiders geregeld waarderingsuitspraken.

Een kwart van de verbeteropmerkingen van de begeleiders heeft betrekking op het domein 'coördinatie en management'. De begeleiders maken hierbij met name veel opmerkingen over de hoge werkdruk en de belasting die de administratieve taken met zich meebrengen. Suggesties voor verbetering die gemaakt worden, liggen in het inzetten van meer personeel en het in gebruik nemen van een efficiënter administratief systeem. De verbeteropmerkingen op het gebied van de 'beschikbaarheid van ondersteuning' (21%) overlappen met het laatstgenoemde punt: door de hoge werkdruk en neventaken zijn de begeleiders van mening dat er te weinig tijd overblijft voor de directe ondersteuning van de cliënt.

Andere onderwerpen waarbinnen de begeleiders vaker verbeterruimte zien, zijn de huisvesting en het schoonhouden van de huisvesting (materieel welzijn, 13%), en meer ruimte voor teamoverleg (teamsamenwerking, 11%).

4.2 Dagbesteding

In totaal vulden 36 begeleiders van gebied West een vragenlijst in voor de dagbesteding. De begeleiders gaven antwoord op de vraag 'Hoe tevreden ben je in het algemeen over de zorg en begeleiding die bij de Dagbesteding aan de cliënten wordt geboden?'. Onderstaand toont figuur 4.3 de verdeling van de antwoorden op de vraag.



Figuur 4.3 Overzicht van waardering algemene begeleiding, begeleiders Dagbesteding (N=36)

Het gemiddelde rapportcijfer voor de tevredenheid met de dagbesteding is een **7,2/10**. Onderstaand toont tabel 4.3 de rapportcijfers voor de twee locaties.

Tabel 4.3 Gemiddeld rapportcijfer voor de dagbesteding per locatie begeleiders (N=36)

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer	Respons
<i>Dorsvloer in Bodegraven</i>	7,2	34
<i>KDC Mirte in Gouda</i>	7,5	2
Totaal	7,2	36

De samenvatting van de open vragen naar waardering- en verbeterpunten kan gevonden worden in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten

De kwalitatieve respons – antwoorden op de open vragen – uit het kwaliteitsonderzoek werd op locatieniveau samengevat in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten. Deze geven zowel de positieve waarderingen als de verbeterpunten weer vanuit het perspectief van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van die locatie. Deze overzichten zijn bij uitstek geschikt voor teamreflectie. Een handreiking voor gebruik van deze kaarten staat in Bijlage 3.

De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten dienen als volgt te worden gelezen. Naast de groepering ‘cliënt’, ‘vertegenwoordigers’ en ‘begeleiders’ staat het gemiddeld gegeven rapportcijfer van die respondentgroep; bij cliënten op een 3 puntenschaal, bij de andere groepen een 10 punten rapportcijfer schaal. In de overzichten daaronder staan samenvattingen van de onderwerpen die door meerdere respondenten werden genoemd in antwoord op de open vragen. Het gaat daarbij over ‘trends’ in antwoorden: thema’s die vaker in de antwoorden voorkomen.

Soms staat een onderwerp als citaat tussen ‘ ’. Het gaat redactioneel niet om letterlijke citaten maar om een beknopte (her)formulering van een gegeven reactie. Zo’n reactie kan mogelijk door slechts één respondent gegeven zijn maar betreft een onderwerp dat wel van belang is voor de kwaliteit van ondersteuning en daarom in de feedback is opgenomen.

Indien er voor een bepaalde locatie te weinig antwoorden beschikbaar waren om een zinvolle feedback te geven, is het betreffende vak leeg gelaten (*‘geen informatie’*).

De samenvattingen in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart weerspiegelen *belevingen* van cliënten, hun vertegenwoordigers en begeleiders. Het kan soms voorkomen dat begeleiders vinden dat er een verbeterpunt ‘niet klopt’. Het is dan wel een uitdaging om te kijken hoe het komt dat die beleving er bij de bewoners of vertegenwoordigers toch kan zijn. Men dient zich daarbij ook te realiseren dat belevingen verschillen van persoon tot persoon: wat de ene persoon prima vindt, kan een ander juist een probleem vinden. In de Kwaliteit-Verbeter-Kaart kunnen dus beide belevingen terug worden gevonden. Het gaat om een spiegel van ervaringen en belevingen op de locatie als vertrekpunt van een gezamenlijke beeldvorming en bezinning op verbeterpunten.

5.1 Wonen



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – Wonen – Beth San in Moerkapelle

Cliënten (rapportcijfer Wonen 2,8/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Structuur (4x) • sfeer en gezelligheid (11x) • Het verlenen van de juiste zorg (10x) • Nabijheid bij onrust (4x) • Letten op lichamelijke problemen (3x) • “Contact met familie” • “Ruimte krijgen om de afdeling te onderzoeken” • “Helpen met eten en drinken” • “Begeleiding” 	<ul style="list-style-type: none"> • meer wandelen / buiten zijn (4x) • meer tijd voor (individuele) activiteiten (3x) • meer tijd voor goede zorg (4x) • rust en gezelligheid op de groep (6x) • meer contact en bezoek met familie (2x) • Grotere kamers • “Snellere acties vanuit de fysio op de sta-functie van de cliënt” • “De etenslijst wordt niet altijd nageleefd, zeker bij spanning” • “Ik vind de tillift niet fijn, maar daar wordt op gelet” • “begeleider op de groep” • “meer lekkere dingetjes om te snoepen in het weekend”

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 8,0/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke rapportage op cliëntenportaal (2x) • De liefdevolle en betrokken verzorging en begeleiding (16x) • Het beste te zoeken in allerlei situaties (2x) • “Het geduld bij de begeleiding als het moeilijk gaat” • “Er wordt veel met hen gezongen en andere activiteiten aangeboden.” • “Er wordt rust aangeboden als dat nodig is.” • “Christelijke identiteit van de instelling” 	<ul style="list-style-type: none"> • De rapportage voor de dienst lezen (2x) • Afspraken die gemaakt zijn ook na langere tijd niet vergeten (2x) • Minder hoge werkdruk, dus meer handen, meer vrijwilligers (2x) • Betere communicatie naar de familie (2x) • “Er is weinig toezicht in de woonkamer als personeel bezig is met bewoner.” • “Meer aandacht geven aan medewerkers die Trijntje niet kennen” • “Persoonlijke verzorging kan soms beter”

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 7,8/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • De identiteit van Siloah (2x) • Betrokkenheid en liefde voor de cliënt en zijn familie (13x) • Zelfstandig team, zorgzaam en gezellig (8x) • Signaleren en aanpakken van lichamelijke problematiek (4x) 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer tijd voor de cliënten. (5x) • Meer vast personeel. (4x) • Passende Bijbelverhalen (2x) • Meer activiteiten, bijv. door vrijwilligers in te zetten (3x) • Cliënten zitten vaak alleen tijdens 1-op-1 zorg omdat er niet voldoende personeel is tijdens piekmomenten. (2x) • “Meer begrip van specialisten voor de werkdruk.” • Meer verantwoordelijkheidsgevoel voor collega’s (3x) • Grotere locatie met betere (buiten)voorzieningen (2x) • “Meer tijd voor uitvoering van ‘bijzaken”, veel klusjes blijven door tijdnood liggen.



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – De Akker in Bodegraven

Cliënten (rapportcijfer Wonen 2,9/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> Het kleine vaste team (7x) De sfeer en gezelligheid (6x) Ik krijg de ruimte om activiteiten te doen die ik leuk vind (11x) veel duidelijkheid en structuur (3x) Inspelen op de behoeftes en meebewegen in de stemming (7x) “Veel contacten” “Toepassing van SI traject in begeleiding” “1-op-1 momenten” “Ze doen er alles aan om mij te begrijpen” “Goed eten” “Het goede contact met mijn familie” 	<ul style="list-style-type: none"> Als iemand boos is (2x) Een kok in de woning voor de sfeer en het eten zelf (2x) Minder uitzendkrachten (4x) Een rustige groep met minder prikkels (4x) Leuke dingen doen (6x) Helpen om mijn spanning te reguleren, meer nabijheid (6x) “Betere kleding” “Gezelligere slaapkamer” “Ik vond corona op de Akker niet leuk” “Meer contact met mijn familie” “Ik ben ziek geweest, dat is niet leuk” “Meer betrokkenheid bij het huishouden”

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 8,0/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> De Christelijke identiteit (4x) Liefdevolle zorgzaamheid (11x) Cliëntgerichtheid (15x) Communicatie tussen begeleiding en familie (5x) Meenemen in activiteiten, in en buitenshuis (7x) Hulp en structuur (5x) “Goede collegiale omgang.” Gezelligheid en sfeer op de groep” “No-nonsense mannencultuur” “Er is door de jaren heen steeds aandacht geweest voor verbetering en dat heeft zijn vruchten afgeworpen” “Fijne buitenomgeving” 	<ul style="list-style-type: none"> Continuïteit van personeel (6x) Hygiëne in de woning / slaapkamer van client (5x) Communicatie (binnen team en naar ouders) (4x) Veel verschillende niveaus in de groep, daardoor minder aansluiting, minder passende activiteiten en meer onrust (7x) “Maaltijden, bijv kwaliteit brood/ royal foods” “Team kan beter gebruik maken van gebarentaal / totale communicatie” “Omgaan met Corona maatregelen op maat” “Fysiotherapie” “Vasthouden en uitbreiden van netwerk” “Meer somatische kennis van begeleiders, waardoor (vervolg)observaties mogelijk zijn die met externe expertise behandeld kunnen worden”

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 7,4/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> bezieling en passie voor dit werk en deze cliëntendoelgroep (39x) Communicatie van collega's onderling (18x) Professioneel en gevarieerd team (10x) De Bijbelse identiteit (4x) Zorg op niveau van de cliënten (8x) “Schoon houden van de woning” “Programma is leidend” 	<ul style="list-style-type: none"> Persoonlijke verzorging van de cliënten, hygiëne (7x) Ruimtelijke voorzieningen. Oud en te klein. (4x) Meer personeel, minder uitzendkrachten (9x) Meer gedeelde kennis en identiteit (5x) Zinnvolle dagbesteding, (meer passend werk) (5x) Onderlinge communicatie en overdracht (7x) Organisatorisch dingen beter geregeld (11x) Beleid rondom corona, beter kijken naar cliënten (3x) Betere communicatie tussen hoofdkantoor en werkvloer (5x) “Betrekken van cliëntvertegenwoordigers” Maaltijdvoorziening (2x) “Contact met orthopedagoog”



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – De Eersteling gebouw 2 in Moerkapelle

Cliënten (rapportcijfer Wonen 3/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Ze helpen mij goed als het mij niet alleen lukt (7x) • Gezelligheid, goed omgaan met elkaar (6x) • Dat als iets niet fijn is, ik er goed over kan praten met de begeleiding (3x) • “Heel fijn dat er uit de Bijbel gelezen wordt.” • “De leiding is allemaal goed” • “Dat de Heere mij in dit huis heeft gebracht.” • “Muziekje luisteren” • “Als ik op de bel druk komt de begeleiding gelijk.” • “Spelletje doen bv. mens erger je niet” • “Zondag is fijn” • 	<ul style="list-style-type: none"> • “als ik bel graag laten weten waarom je niet gelijk kunt komen” • “vaker een gesprek op mijn kamer” • “mij meer helpen herinneren wat ik moet doen” • “dat de leiding vaker met ons weg gaat, bv een stuk fietsen.” • “ik wil graag een natuurfilm kijken” • “zondagmorgen niet te lang op de wc laten zitten” • “’s morgens bij mij komen en een beetje helpen zodat ik niet bang hoeft te zijn dat ik te laat kom voor de taxi.” • “sommige bewoners praten te veel over zichzelf aan tafel” • “goed luisteren als ik zeg dat iets niet in de was mag” • “af en toe helpen spullen opruimen op mijn kamer, mag mijn zus ook doen”

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 7,5/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • “Aandacht” • “Voeding” • “Persoonlijke verzorging” 	<ul style="list-style-type: none"> • “Persoonlijke begeleiding” • “Verzorging” • “Persoonlijke aandacht”

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 7,6/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Identiteit van Siloah (5x) • De cliënt staat centraal (8x) • De samenwerking met collega's (5x) • “Fijne coach! Past bij het team” • “Orthopedagoog denkt mee” • “Huiselijkheid” 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer overleg over bewonerszorg en minder over organisatie (4x) • Meer aandacht voor zwaardere zorg (4x) • Werkdruk verlagen (3x) • Sturing wordt gemist. Manager zou meer zicht moeten hebben op de sfeer in het team. (6x)



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – De Eersteling gebouw 4 in Moerkapelle

Cliënten (rapportcijfer Wonen 3/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • “Fijn, dat er begeleiding is bij het eten en bijbellezen.” • “Als 1e of 2e p'ber komt , voel ik me gelijk prettig.” • “Ze helpen als het nodig is” • “Ik hou ervan als de begeleiding grapjes maakt. Dan moet ik altijd heel hard lachen.” • “Ik kan altijd terecht met bijbelse vragen, dat zijn fijne gesprekken” • “Ik hou ervan als ik de begeleiding mag helpen met koken.” 	<ul style="list-style-type: none"> • “Iedereen voelt zich beter, als er meer begeleiding is.” • “Minder ruzie/stress op de groep, dit wordt veroorzaakt door onrustige bewoner” • “Ik heb een dieet maar de producten zijn er niet altijd” • “Er is op zondag vaak ruzie op de groep. Dat moet klaar zijn. Als er geen leiding is, doen we roddelen.”

Vertegenwoordigers

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen informatie</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen informatie</i>

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 8,0/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • “Oog voor de client” • “Openheid en samenwerking” • “Daadkracht” 	<ul style="list-style-type: none"> • “1-op-1 aandacht” • “De werkdruk. Er is niet altijd tijd voor kantoortaken óf de juiste begeleiding schier er bij in.” • “Meer personeel, zodat er meer aandacht gegeven kan worden.”



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – De Harp in Capelle a/d IJssel

Cliënten (rapportcijfer Wonen 3/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• “Ze maken speciaal glutenvrij eten klaar, wat heerlijk smaakt!”• “Iedereen is gewoon zo aardig en behulpzaam.”• “Hulp bij mijn gehoorapparaat.”• “Jubileumdag vond ik leuk”• “Spelletjes op de groep”• “Family stream”	<ul style="list-style-type: none">• “Groter huis”• “Een mannelijke begeleider”• “Meer verschillende begeleiders. Het moet beter verdeeld.”

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 7,5/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• “Afspraken nakomen.”• “Zorgen voor nabijheid.”• “Liefdevol.”	<ul style="list-style-type: none">• “In 1 huis in de toekomst.”• “In coronatijd meer personeel, zodat de aandacht niet van de ene locatie naar de andere verdeeld moet worden.”

Medewerkers

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen informatie</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen informatie</i>



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – De Rank in Bodegraven

Cliënten (rapportcijfer Wonen 3/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• “Samen keyboard spelen”• “boodschappen doen”• “wandelen buiten”	<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen informatie</i>

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 7,3/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• De persoonlijke aandacht voor de cliënten• De kennis en kunde van het team	<ul style="list-style-type: none">• De aandacht voor de persoonlijke verzorging van de cliënt• Het schoonhouden van de woonruimten

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 7,0/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• Cliënt staat centraal (5x)• Gezellig en open team (4x)• De Bijbel speelt een grote rol (2x)• “Visie”• “We krijgen waardering vanuit Siloah, dat stel ik erg op prijs en is in de loop der jaren erg verbeterd.”• “BMP”	<ul style="list-style-type: none">• Zeer hoge werkdruk (2x)• “Zelf boodschappen doen, als leerdoel voor de cliënten.”• “Identiteit”• “Meer familie betrekken.”• “De huisvesting laat wat te wensen over.”• “Managers moeten meer op de hoogte zijn wat er speelt in het team en op de werkvloer.”• “Beter scheiden van wonen en dagbesteding.”• “Meer activiteiten in de avonden/weekenden.”• “Vervelende roosters.”• “Kwalitatief beter eten.”• “Meer eigen regie aan cliënten geven.”



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – Sebanja in Capelle a/d IJssel

Cliënten (rapportcijfer Wonen 2,8/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Ze staan altijd voor me klaar (7x) • De begeleiding luistert naar mij als ik iets kwijt wil. Ze hebben interesse in hoe het met mij gaat. (7x) • “Mij waarschuwen als ik iets kijk wat niet mag.” • “Dat ik vrijheid heb, ik krijg voldoende zelfstandigheid.” • “Als leiding leuke dingen met me doet.” • “Dat ik mag helpen met taken en dat ik merk dat dit gewaardeerd wordt.” • “Het eten koken” • “Dat ik iets anders krijg te eten als ik niet lust of er niet tegen kan.” • “Dat mijn hond welkom is.” 	<ul style="list-style-type: none"> • Het eten (3x) • De woonruimte; groter met eigen voorzieningen (4x) • Meer persoonlijke aandacht (3x) • “Soms even begeleiding zoeken als er ruzie is” • “Dat ik vaker met de bus mee mag ipv lopen.” • “Meer behandeld worden naar mijn volwassen leeftijd.” • “Meer wandelen” • “Ik vind dat ik mijn kamer op slot mag mogen doen als ik dat wil.” • “Meer tijd voor uitstapjes.” • “Meer zelfstandig dingen kunnen doen.”

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 7,8/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • “Leven vanuit Bijbelse visie” • “Ze denken mee” • “Geestelijke begeleiding” • “Liefde voor bewoners” • “Persoonlijke aandacht” • “Saamhorigheid” • “Communicatie” 	<ul style="list-style-type: none"> • “Collega's met een klein contract zijn niet altijd goed op de hoogte van afspraken” • “Wat meer tijd voor de bewoner” • “Afspraken nakomen die gemaakt zijn in een zorgplan”

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 7,3/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • De betrokkenheid bij de bewoners (5x) • “Flexibiliteit” • “Inzet” • “Open en eerlijk naar de bewoners maar ook naar elkaar als team” • “Identiteit” 	<ul style="list-style-type: none"> • “Eigen boodschappen kunnen doen” • “De huisvesting” • “Efficiënter” • “Minder papiergebeuren etc.” • “Meer tijd voor individuele aandacht” • “Snellere actie bij problemen”



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – De Zesling in Moerkapelle

Cliënten (rapportcijfer Wonen 3/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Dat ze altijd tijd voor ons hebben als je ergens mee zit (9x) • De begeleiding is aardig en gezellig (2x) • “Goede gesprekken” • “Dat ik naar de catechisatie en de kerk kan gaan. Dat ik naar de aangepaste kerkdiensten mag luisteren” • “Iedereen doet zijn best op zijn/ haar manier” • “De dagsluiting” • “Fijn als we naar de zangavonden gaan” • “Dat ik mijn verjaardag in een kaasboerderij mocht vieren” • “Hoe ik begeleid wordt, ivm mijn slechthoortheid.” 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer gezamenlijke activiteiten. (3x) • Dat de begeleiding te weinig tijd voor mij heeft. (3x) • “Douchen: Niet iedereen wast mij goed en droogt mij goed af (de plekken waar ik niet bij kan)” • “Een kamer met eigen douche en wc” • “Meer belangstelling voor mijn werk” • “Minder vaak aardappels” • “Traplopen gaat steeds moeilijker.” • “Ik wil graag meer mee helpen met het koken of leren mailen op de computer” • “Dat het nog beter gaat met de omgang met mijn huisgenoot”

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 8,5/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • “Betrokkenheid” 	<ul style="list-style-type: none"> • “De communicatie tussen begeleiding en vertegenwoordigers”

Medewerkers

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen informatie</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen informatie</i>

5.2 Dagbesteding



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah - Dorsvloer in Bodegraven

Cliënten (rapportcijfer Dagbesteding 2,9/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • sfeer en gezelligheid (11x) • (de afwisseling in) het werk is leuk (31x) • aandacht groepsleiding en bewegingsvrijheid (17) • stabiliteit van het team (2x) • Samenwerking met anderen (4x) • Leuke spelletjes (in de pauze) (3x) • de ruimtes zijn afgesloten en dat vind ik fijn • Goede taxichauffeur • De begeleiding gaat vaak mee om erop uit gaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer uitjes, meer bewegen (5x) • (Groter) aanbod in activiteiten, met name de werkplaats (12x) • Betere communicatie naar de cliënten, structuur (7x) • Ik moet meer hulp vragen (2x) • Meer contact met groepsgenoten • Boze groepsgenoten vind ik moeilijk (2x) • Meer dingen in de tuin (sfeertuin, schommel) (2x) • mijn spanning herkennen en kunnen reguleren (2x) • dat de taxi altijd op tijd komt en ik niet hoeft te wachten. • grotere ruimte • prikkelarmere ruimte voor dagbesteding

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Dagbesteding 7,7/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • De begeleiding kijkt goed naar de behoeften van de individuele cliënten (14x) • Breed aanbod van activiteiten (7x) • altijd buitenwerk, gericht op beleven, fysiek inspannend (5x) • het geven van een dagritme (4x) • Een klein rustig groepje op DAC (6x) • Prachtige locatie, even weg van de woning (3x) • dichtbij op locatie, hoeft niet met vervoer (2x) • Christelijke identiteit wordt overgebracht (2x) • Gezelligheid met cliënten uit andere groepen (2x) 	<ul style="list-style-type: none"> • beter eten (2x) • werk en ontspanning afwisselen, gevarieerder programma (3x) • Meer bewegingsvrijheid, meer buiten (3x) • Een vast, deskundig dagbestedingsteam (2x) • Meer passende activiteiten, gericht op ontwikkeling (4x) • Groepsgenoten zien als collega's (2x) • Er wordt niet altijd gereageerd op vragen of opmerkingen in de dagelijkse agenda • betere snoezelplek met toezicht

Medewerkers (rapportcijfer Dagbesteding 7,2/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Gevuld, gevarieerd en nuttig dagprogramma (10x) • Er wordt echt maatwerk geleverd, passend bij de cliënt (20x) • Cliëntgericht en persoonlijke aandacht (8x) • De passie van begeleiders voor de cliënten en de gezellige sfeer (11x) • Dagbesteding binnen de eigen woning • Een vast team per groep (4x) • Er zijn veel verschillende groepen, daardoor zijn er meer sociale contacten (4x) • Locatie en voorzieningen zijn goed geregeld (4x) • Er worden vergaderingen gehouden om zo goed mogelijk samen te werken. • Sommige diensten hebben overdrachtstijd binnen diensttijd • Er is ruim voldoende aandacht voor ondersteunende diensten zoals fysio en logo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer vast personeel in dienst (7x) • Meer gevarieerde, passende en persoonsgerichte activiteiten aanbieden, gericht op doelen (13x) • Meer structuur en stabiliteit (5x) • Meer tijd voor overdracht en overleg (5x) • Meer activiteiten buiten de deur (2x) • Meer ondersteuning door de ortho (5x) • Minder bezig met wonen en zorg; meer gericht op dagbesteding (3x) • Scheiden van personeel wonen en dac waardoor ieder in zijn kracht staat (2x) • Verbeterde groepsruimten, werken en vrije tijd duidelijker gescheiden (3x) • Klimaatbeheersing • Medicatie aftekenen • Meer aandacht voor het kennen van de externe cliënt. • Vervoermiddel is erg oud en bevestigingsmiddelen voor rolstoel werken niet altijd, onveilig!



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – KDC Mirte in Gouda

Cliënten (n=; rapportcijfer Dagbesteding 3/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• “klokkijken vind ik leuk”• “als het gezellig is”• “samen wandelen is fijn”	<ul style="list-style-type: none">• “als ik ga slaan is niet leuk”• “als het spannend is vind ik het niet leuk”• “sommige groepsleiders vind ik spannend”

Vertegenwoordiger (rapportcijfer Dagbesteding 9,0/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• Het op de hoogte houden van de cliëntvertegenwoordiger over hoe het gaat• De persoonlijke aandacht voor de verwant• Het werken aan de gestelde doelen	<ul style="list-style-type: none">• <i>Geen verbeterpunten genoemd</i>

Medewerkers (rapportcijfer Dagbesteding 7,5/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• “De manier waarop we per kind kunnen werken aan doelen.”• Hechtheid van het team• “Het zien van de stappen die kinderen maken in hun ontwikkeling.”• Passende leer/ontwikkelingsactiviteiten• Oog voor de cliënt• Verdiepende teamvergaderingen	<ul style="list-style-type: none">• Het contact met ouders/instellingen• Aanbod sensopathische activiteiten• Meer tijd voor het werken aan de doelen en ontwikkeling van de kinderen.• Het buitenterrein• Werken met een methodiek die meer past

6. Conclusies

6.1 Wonen

Binnen de functie Wonen van gebied West was er voor dit rapport een respons beschikbaar van 70 cliënten, 50 cliëntvertegenwoordigers en 75 begeleiders.

Alle respondentgroepen gaven een waardering voor de algemene ondersteuning uitgedrukt in een rapportcijfer; de cliënten scoorden hierbij een 2,9 op schaal van 3, de cliëntvertegenwoordigers een 7,7 op schaal van 10, en de begeleiders een 7,2 op schaal van 10. Hiermee geven de drie respondentgroepen een uitgesproken positieve waardering aan de algemene ondersteuning door Siloah.

Bij de antwoorden op de gesloten vragen in dit onderzoek scoorden alle indicatoren boven het schaalgemiddelde. Kijkend over de drie groepen, bestaat er overlap tussen onderwerpen die over het algemeen hoog scoren en de onderwerpen die gemiddeld lager scoren. De indicator met betrekking tot het 'rekening houden met de voorkeuren en wensen van de cliënten' scoort bij alle drie de groepen hoog. Ook de indicator met betrekking tot de 'aandacht voor het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel' scoort gemiddeld hoog.

De indicator 'de cliënten maken regelmatig nieuwe dingen mee' scoort relatief laag bij alle drie de respondentgroepen. Mogelijk hebben de coronamaatregelen die gedeeltelijk golden tijdens de dataverzameling een rol gespeeld bij deze lagere score. Bij de vertegenwoordigers en begeleiders scoort de indicator met betrekking tot het 'wooncomfort van de kamers / appartementen van de cliënten' relatief lager.

Bij de antwoorden op de open vragen komt in dit onderzoek veel waardering naar voren voor de inzet en betrokkenheid van de begeleiding. De begeleiders worden omschreven als liefdevol, empathisch en hardwerkend. De persoonlijke aandacht voor de cliënt en het luisterend vermogen van de begeleiders spelen hierin een centrale rol. Daarnaast is er veel waardering voor de invulling van de identiteit binnen de zorg en ondersteuning van Siloah.

De vaakst genoemde verbeterpunten in dit onderzoek zijn te vinden binnen voorwaardelijke aspecten van de ondersteuning, zoals de beschikbare tijd voor de individuele cliënt, de stabiliteit in het team van begeleiders, en de ervaren hoge werkdruk voor de begeleiders. Deze uitkomsten zijn niet uniek voor Siloah. Veel zorgorganisaties ervaren momenteel de uitdagingen van personeelstekort, verloop en toenemend ziekteverzuim. Andere verbeterpunten die breed naar voren worden gedragen zijn de aandacht voor de persoonlijke verzorging van de cliënten, aandacht voor gezonde en smakelijke maaltijden, en het goed en tijdig schoonhouden van de woonruimten. In de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op locatieniveau kan worden teruggevonden waar deze punten het sterkst naar voren komen.

6.2 Dagbesteding

Voor de functie Dagbesteding binnen gebied West was er voor dit rapport een respons beschikbaar van 27 cliënten, 33 cliëntvertegenwoordigers en 36 begeleiders.

Alle drie de respondentgroepen geven een positieve waardering aan de dagbesteding; de cliënten geven gemiddeld een 2,9 op schaal van 3 voor de begeleiding bij de dagbesteding, de cliëntvertegenwoordigers een 7,7 op schaal van 10, en de begeleiders een 7,2 op schaal van 10.

Kijkend naar de antwoorden op de open vragen naar waardering- en verbeterpunten met betrekking tot de dagbesteding, komen er een aantal vaak genoemde thema's naar voren bij de cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders.

Over het algemeen is men tevreden over het brede en afwisselende aanbod aan activiteiten. Ook de positieve en gezellige werksfeer wordt vaak genoemd als een sterk punt binnen de dagbesteding. Daarnaast zijn vooral de cliëntvertegenwoordigers en begeleiders tevreden over de manier waarop de dagbesteding wordt afgestemd op de wensen van de individuele cliënt: 'er wordt echt maatwerk geleverd'.

Kijkend naar de verbeterpunten, is er sprake van een vraag naar meer activiteiten met beweging en activiteiten buiten de deur. Ook is er de vraag naar meer structuur en een betere balans tussen rust en activiteit. Volgens de cliëntvertegenwoordigers en begeleiders kan een vaster en gespecialiseerder dagbestedingsteam hieraan bijdragen.

Bijlagen

Bijlage 1. Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies

Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen

Dimensie I: Inhoudelijke kwaliteit (Quality of Life – Schalock & VGN/IGZ)

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy 2014 – 2022

Kwaliteit is multidimensionaal
'waar wordt naar gekeken met de Quality Qube?'

INHOUD	VOORWAARDEN	RELATIES
Persoonlijke ontwikkeling	Competenties van medewerkers	Responsiviteit
Zelfbepaling	Teamsamenwerking	Vertrouwen
Inter-persoonlijke relaties	OndersteuningsPlan	Informatie (persoonlijk)
Sociale inclusie	Beschikbaarheid van ondersteuning	Zorgzaamheid
Rechten en belangen	Veiligheid	Inleven en luisteren
Emotioneel welzijn	Informatie (over organisatie)	
Fysiek (lichamelijk) welzijn	Continuïteit	
Materieel welzijn	Organisatie & coördinatie	

De Quality Qube is door de Commissie van Deskundigen van VGN onvoorwaardelijk toegelaten tot de waaier 2017-2022 als Categorie I instrument.

Zie ook: Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz.* Utrecht: VGN

Bijlage 2. Vragenlijst Cliënten

Gesloten vragen (indicatoren) **Wonen**

- 1 Ik beleef regelmatig nieuwe dingen (ik doe nieuwe ervaringen op - ik maak nieuwe dingen mee).
- 2 Begeleiders houden rekening met mijn voorkeuren en wensen.
- 3 De begeleiders ondersteunen mij bij het onderhouden van contacten met mensen die ik belangrijk vind (familie, vrienden).
- 4 Als ik mee wil doen aan activiteiten buiten mijn woning, dan word ik daar bij begeleid (wandelen, winkelen, naar het dorp gaan).
- 5 Als ik verdrietig, bang of boos ben, dan kan ik bij de begeleiders terecht.
- 6 Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep, helpen de begeleiders dat goed op te lossen.
- 7 Ik voel me veilig in mijn woning.
- 8 Wat vind je van de maaltijden die je krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?
- 9 Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?
- 10 Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn begeleidingsplan.
- 11 Mijn begeleiders komen gemaakte afspraken na (doen wat ze beloven).
- 12 Mijn begeleiders luisteren goed naar mijn wensen en behoeften.
- 13 Ik kan met mijn begeleiders praten over de Heere en de Bijbel.

Algemene vraag: Hoe tevreden ben je in het algemeen over de begeleiding die je van Siloah bij het wonen ontvangt? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden. [3 puntenschaal – smiley's]
(HEEL) GOED – ik ben (zeer) tevreden – houden zo
GAAT WEL – soms goed, soms niet goed
(HELEMAAL) NIET GOED – ik ben (zeer) ontevreden – moet beter
WEET IK NIET – kan ik niet zeggen



Open vragen

1. Welke drie dingen waardeer je het meest in de begeleiding die door Siloah bij Wonen wordt gegeven? Waarin is dit team sterk? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden
2. Welke drie dingen zou je het liefst verbeterd willen zien in de zorg die door Siloah wordt gegeven bij Wonen? Wat kan of moet er beter? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden

Voor **Dagbesteding** werden de Algemene vraag en de twee open vragen toegepast.

Cliëntvertegenwoordigers en begeleiders ontvingen dezelfde vragen in aangepaste redactie en met een 5 punten (indicatoren), respectievelijk 10 puntenschaal (algemene waardering).

Hoe omgaan met de Kwaliteit-Verbeter-Kaart

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart (KVK). Het kwaliteitsonderzoek 2021-2022 heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover cliënten, verwanten/vertegenwoordigers en begeleiders tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie werd geanalyseerd en vaak genoemde en markante verbeteronderwerpen zijn samengevat in deze KVK.

De kaarten kunnen als volgt met 'de zevensprong' worden behandeld:

1. **Bekijk** in het team de uitkomsten: zijn deze herkenbaar? Kunnen er voorbeelden of meer details worden gegeven? Wat zijn de sterke en de zwakke punten van het team. **Bespreek** de kaart vervolgens met cliënten en relevante contactpersonen van cliënten.
2. Bereik overeenstemming over een of twee thema's die verbeterd kunnen worden en beargumenteer waarom. **Kies** vervolgens een of twee duidelijke doelen en formuleer ze SMART (Specifiek; Meetbaar; Aanvaardbaar; Realistisch; Tijdgebonden).
3. Stel **prioriteiten**: welk doel is het belangrijkste of meest dringend volgens de cliënten, verwanten/vertegenwoordigers en team. Wat is het tweede verbeterdoel?
4. **Ga na** wat nodig is om die doelen te bereiken. Denk aan: hulpbronnen, voorwaarden, en methodieken; medewerking van cliënten, vertegenwoordigers, eigen medewerkers, vrijwilligers, facilitaire zaken, management. Zijn de noodzakelijke voorwaarden om te slagen aanwezig?
5. Maak een concreet **plan** per gekozen doel (wie doet wat; welke acties zijn nodig; tijdpad; hoe bewaken wij de voortgang; wanneer en hoe evalueren we)?
6. **Start acties** en plan momenten waarop tussentijds nagegaan wordt of voldoende aandacht wordt besteed aan de uitvoering.
7. **Evaluatie**: wat is er veranderd m.b.t. het gekozen doel? Is dat een verbetering? Trek conclusies en plan vervolgacties. Ga weer **naar 2**: formuleer nieuwe doelen.

Ter informatie:

De onderwerpen op de KVK gaan over zaken die door cliënten, verwanten / cliëntvertegenwoordigers en medewerkers van de onderzochte locatie het vaakst werden genoemd. Het kan ook gaan over onderwerpen die mogelijk minder vaak werden genoemd maar wel van belang zijn voor reflectie over de zorgkwaliteit. Boven elk blok staat het gemiddelde rapportcijfer dat de betreffende groep geeft voor de zorgkwaliteit.

Let op:

- De Kwaliteit-Verbeter-Kaart toont een samenvatting van ervaringen. Dit geeft niet noodzakelijk de mening weer van 'alle' cliënten of van iedereen die bij het team of de locatie is betrokken maar betreft trends waarbij meerdere antwoorden dezelfde richting uitgaan. Tekst tussen ' ' verwijst naar signalen die soms maar van één respondent afkomstig zijn maar een belangrijk onderwerp voor reflectie betreffen.
- De kaarten zijn vertrekpunten voor een gesprek over kwaliteitsverbetering in het team. De Kwaliteit-Verbeter-Kaart zegt niet wat *moet* veranderen of hoe dat zou moeten maar vermeldt aandachtspunten die bij het kwaliteitsonderzoek naar boven kwamen.
- Antwoorden van individuele respondenten kunnen in de praktijk aanzienlijk van elkaar verschillen. Binnen eenzelfde groep kunnen sommigen positieve ervaringen rapporteren, terwijl anderen juist negatieve ervaringen rapporteren over hetzelfde onderwerp. Dat kan soms zichtbaar zijn in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart.