

Rapportage
Onderzoek Kwaliteitservaringen

Siloah

Gebied Zuid

2021-2022



Quality Qube



Colofon

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

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 Zuid. 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.

Voor de dataverwerking was er binnen de woonbegeleiding een respons beschikbaar van 76 cliënten, 28 cliëntvertegenwoordigers en 8 begeleiders. De uitkomsten van het onderzoek zijn bij de cliënten en vertegenwoordigers representatief voor Siloah Zuid, bij de begeleiders is er sprake van verminderde representativiteit door de lage respons. Als rapportcijfer voor de algemene zorg gaven de cliënten een 2,8 op schaal van 3, de cliëntvertegenwoordigers een 8,0 op schaal van 10, en de begeleiders een 7,8 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 tevreden over de zorgrelatie tussen de cliënt en begeleider, de persoonlijke aandacht voor de cliënt, het invoelend vermogen van de begeleiders, en de invulling van de identiteit binnen de ondersteuning.

Op het gebied van verbeterruimte komen de volgende aandachtspunten naar voren: de kwaliteit van de maaltijden, het sneller ingrijpen bij onrust in de woongroep, en de beschikbare tijd en aandacht voor de cliënten.

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

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	6
1.1 Het onderzoek.....	6
1.2 Met welke methode vond het onderzoek plaats?.....	6
1.3 De vragenlijsten.....	7
1.4 Dataverzameling	7
1.5 Privacy en ethisch kader	7
1.6 Respons	8
1.7 Uitkomsten.....	8
1.8 Leeswijzer	8
2. Uitkomsten van Cliënten	10
2.1 Wonen	10
3. Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers	16
3.1 Wonen	16
4. Uitkomsten van Begeleiders	22
4.1 Wonen	22
5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten	28
6. Conclusies.....	34
Bijlagen.....	35

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 'Zuid'. Het onderzoek vond plaats bij het Wonen op de volgende locaties:

- De Beukelaer in 's Gravenpolder
- De Boog in 's Gravenpolder
- De Rondas in 's Gravenpolder
- De Klimroos in Tholen

De vraagstelling luidde:

1. Hoe ervaren cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders de kwaliteit van zorg en ondersteuning bij Siloah in de functie Wonen?
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>	76	89%	28	33%	8	11%

De respons bij de begeleiders is laag. Bij de interpretatie van de uitkomsten van de begeleiders moet rekening worden gehouden dat deze mogelijk niet representatief zijn voor alle begeleiders van gebied Zuid. 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

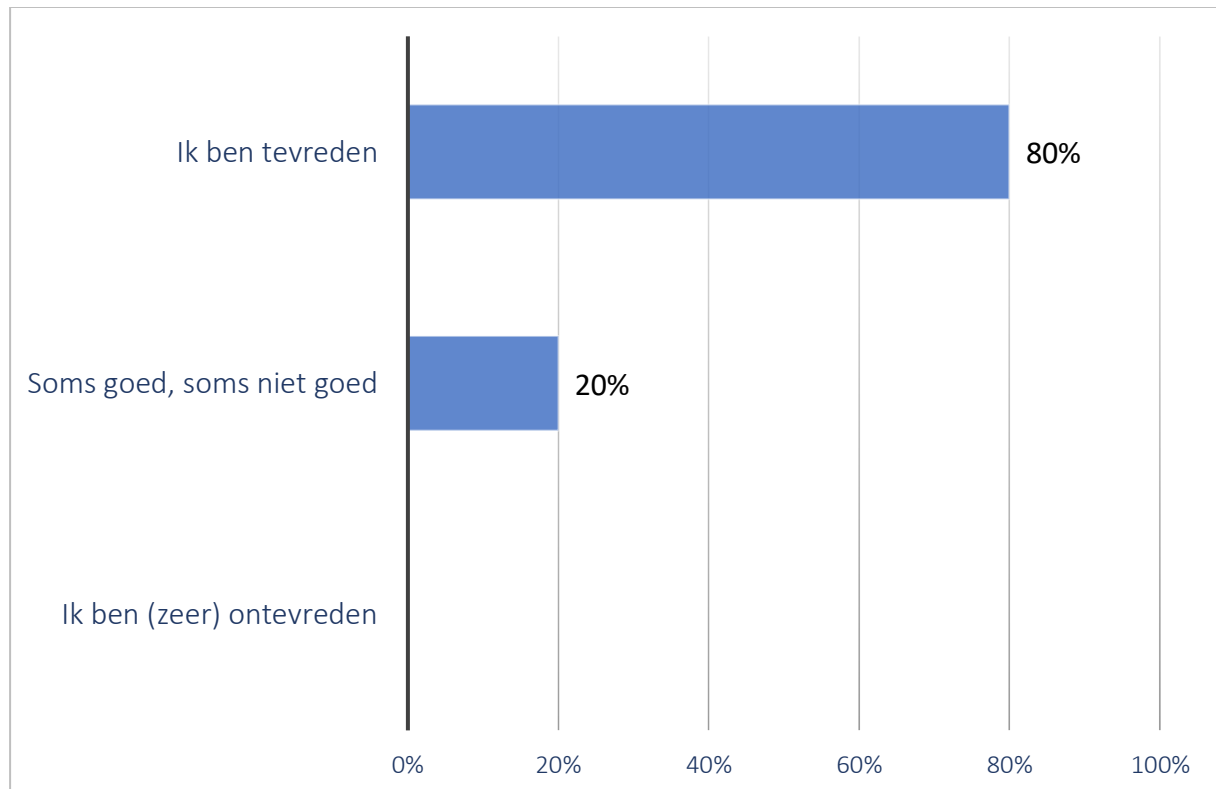
Deze rapportage 'Siloah Zuid' is geordend volgens respondentgroep. Telkens geven we een overzicht van de algemene waarderings (rapportcijfers) voor het hele gebied en voor de locaties afzonderlijk. Daarna volgt een overzicht van de uitkomsten van de indicatoren op Gebied niveau. Dit geeft een beeld van 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 Zuid 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 Zuid gaven 75 van de 76 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=75)

Het gemiddeld gegeven 'rapportcijfer' op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen in Gebied Zuid is **2,8/3**.

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=75)

<i>Locatie</i>	Waarderingscijfer	Respons
<i>De Beukelaer in 's Gravenpolder</i>	2,8	17
<i>De Boog in 's Gravenpolder</i>	2,8	42
<i>De Klimroos in Tholen</i>	3,0	7
<i>De Rondas in 's Gravenpolder</i>	2,8	9
Totaal	2,8	75

Indicatoren

In tabel 2.2 staan de waarderingscijfers van de 76 cliënten met betrekking tot de indicatoren. Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 2,6/3. 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
- 9. Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?
- 4. Als ik mee wil doen aan activiteiten buiten mijn woning, dan word ik daarbij begeleid (wandelen, winkelen, naar het dorp gaan)
- 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:

- 11. De begeleiders komen gemaakte afspraken na (ze doen wat ze beloven)
- 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

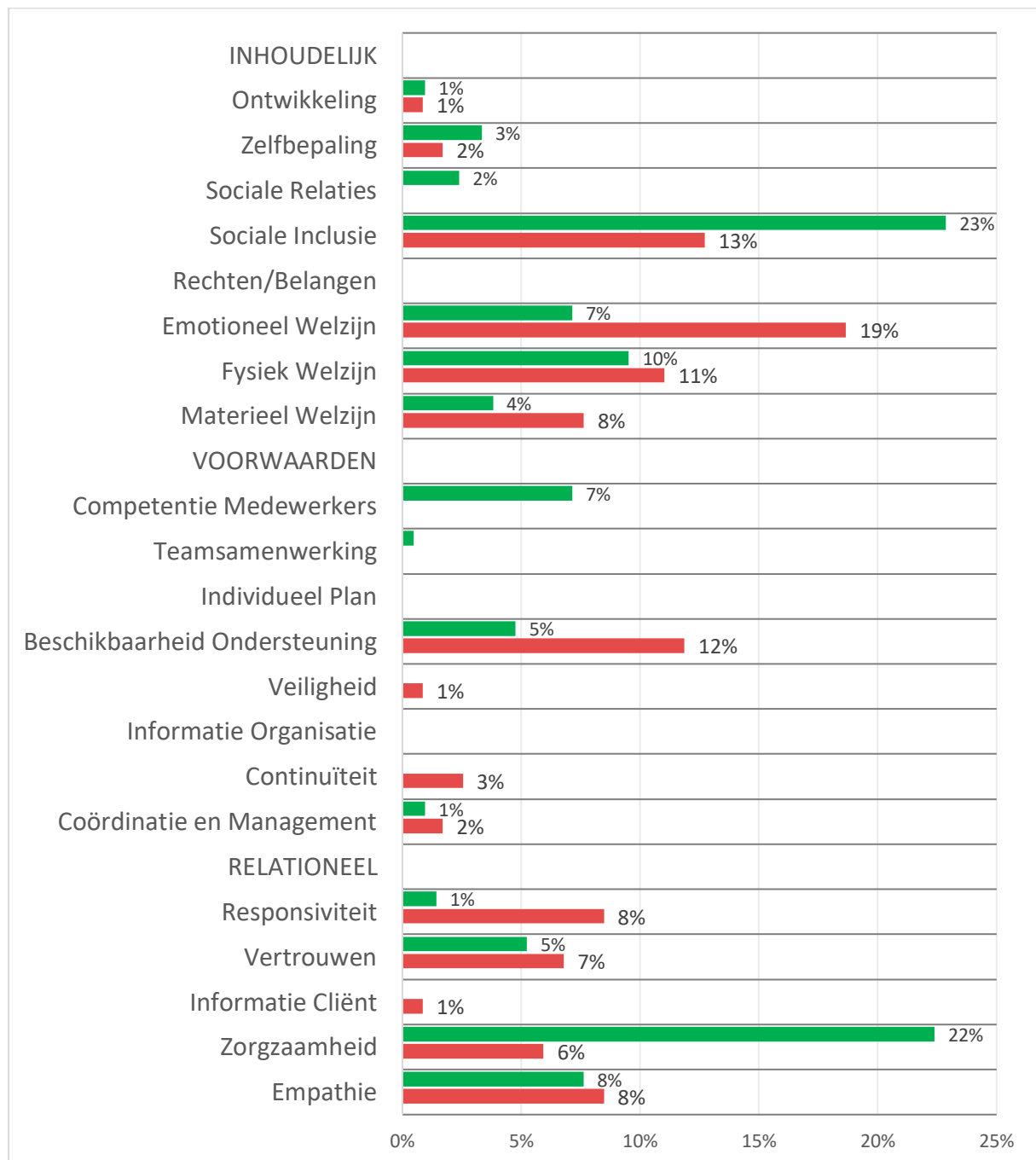
Tabel 2.2 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator cliënten (N=76)

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)	4%	37%	44%	15%	2,5
2. Begeleiders houden rekening met mijn voorkeuren en wensen.	8%	36%	53%	4%	2,5
3. De begeleiders ondersteunen mij bij het onderhouden van contacten met mensen die ik belangrijk vind (familie, vrienden).	1%	18%	69%	12%	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%	19%	71%	8%	2,8
5. Als ik verdrietig, bang of boos ben, dan kan ik bij de begeleiders terecht.	8%	26%	62%	4%	2,6
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep, helpen de begeleiders dat goed op te lossen.	5%	30%	62%	3%	2,6
7. Ik voel me veilig in mijn woning.	4%	18%	75%	3%	2,7
8. Wat vind je van de maaltijden die je krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?	4%	30%	62%	4%	2,6
9. Wat vind je van je kamer / appartement? Hoe tevreden ben je er mee?	1%	12%	82%	5%	2,9
10. Ik word zo goed als mogelijk zelf betrokken bij het maken van mijn begeleidingsplan	5%	26%	55%	13%	2,6

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)	4%	49%	46%	1%	2,4
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van de cliënten - zij luisteren naar wat de cliënt nodig heeft	4%	36%	57%	4%	2,6
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	14%	83%	3%	2,9

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 328 reacties: 210 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 118 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=328). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken

Met 22% van de waarderingsuitspraken, zijn de cliënten het vaakst positief over de 'zorgzaamheid' van de begeleiders. De cliënten beschrijven de begeleiders als aardig en lief, daarnaast zijn de cliënten tevreden over de persoonlijke aandacht die zij ontvangen. Met 21% van de waarderingsuitspraken is men ook positief over het domein 'sociale inclusie'. Dit zijn opmerkingen over zowel de identiteitsinvulling bij Siloah, als de leuke activiteiten binnen en buiten de woning waar de cliënt aan deel kan nemen. Andere onderwerpen waarover de cliënten zich regelmatig positief uitspreken zijn: het lekkere eten en de hulp bij de persoonlijke verzorging (fysiek welzijn, 10%), het luisterend vermogen van de begeleiders (empathie, 8%), de algemene goede hulp door de begeleiding (competentie medewerkers, 7%), en de gezelligheid (emotioneel welzijn, 7%).

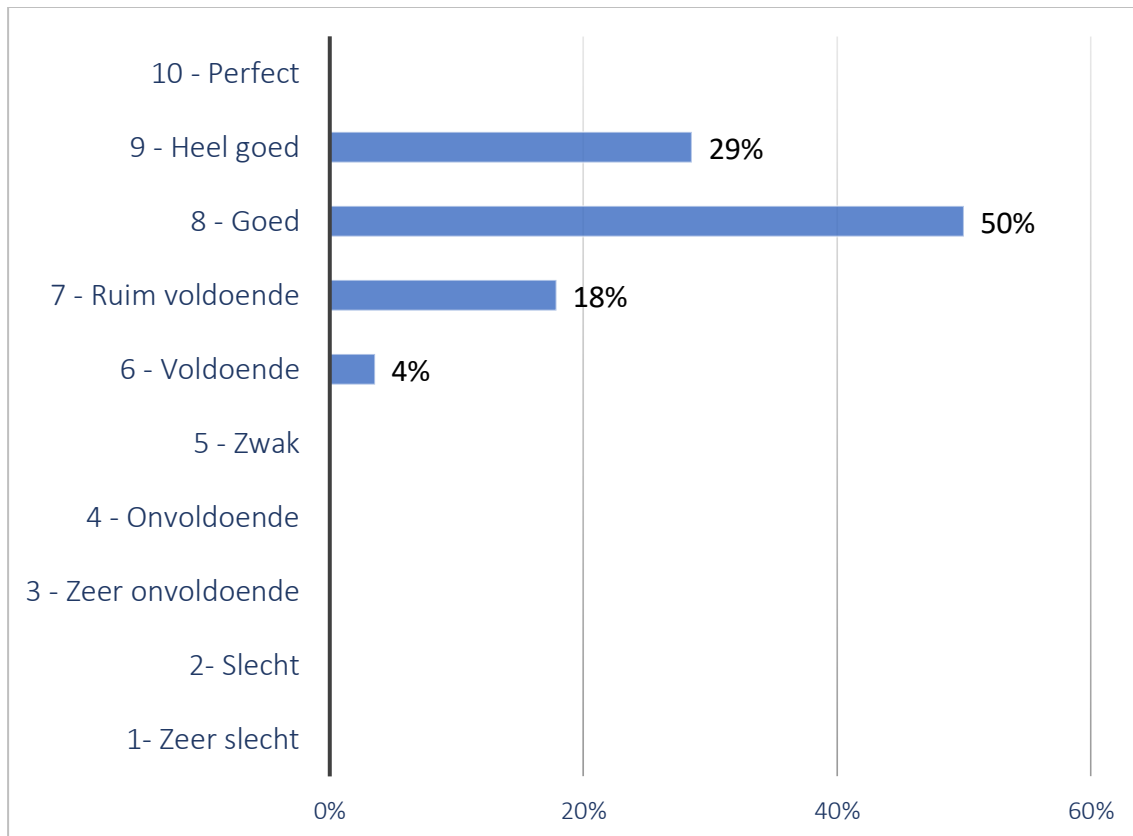
De meeste verbeteropmerkingen worden gemaakt binnen het domein 'emotioneel welzijn' (19%). Deze opmerkingen hebben betrekking op de ervaren drukte, onrust en ruzie op de groep. De cliënten willen graag dat de begeleiders eerder inspringen om onrust en overlast van medebewoners te voorkomen. Ook op het gebied van de 'sociale inclusie' maken de cliënten regelmatig verbeteropmerkingen (13%). Dit betreffen voornamelijk specifieke wensen voor het meedoen aan activiteiten, zoals spelletjes spelen, zwemmen, of buiten gaan wandelen. Andere onderwerpen waarover vaker verbeteropmerkingen worden gemaakt, zijn de tijd voor persoonlijke aandacht (beschikbaarheid ondersteuning, 12%) en de maaltijden (fysiek welzijn, 11%).

3. Uitkomsten van Cliëntvertegenwoordigers

3.1 Wonen

Rapportcijfers

Binnen regio Zuid gaven 28 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=28)

Het gemiddeld gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen in Gebied Zuid is **8,0/10**.

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=28)

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer	Respons
<i>De Beukelaer in 's Gravenpolder</i>	8,1	7
<i>De Boog in 's Gravenpolder</i>	8,0	10
<i>De Klimroos in Tholen</i>	9,0	1
<i>De Rondas in 's Gravenpolder</i>	7,9	10
Totaal	8,0	28

Indicatoren

In tabel 3.2 staan de waarderingen van de 28 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
- 7. De woning van mijn verwant is een veilige plek

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)
- 8. Wat vindt u van de kwaliteit van de maaltijden die uw verwant krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?

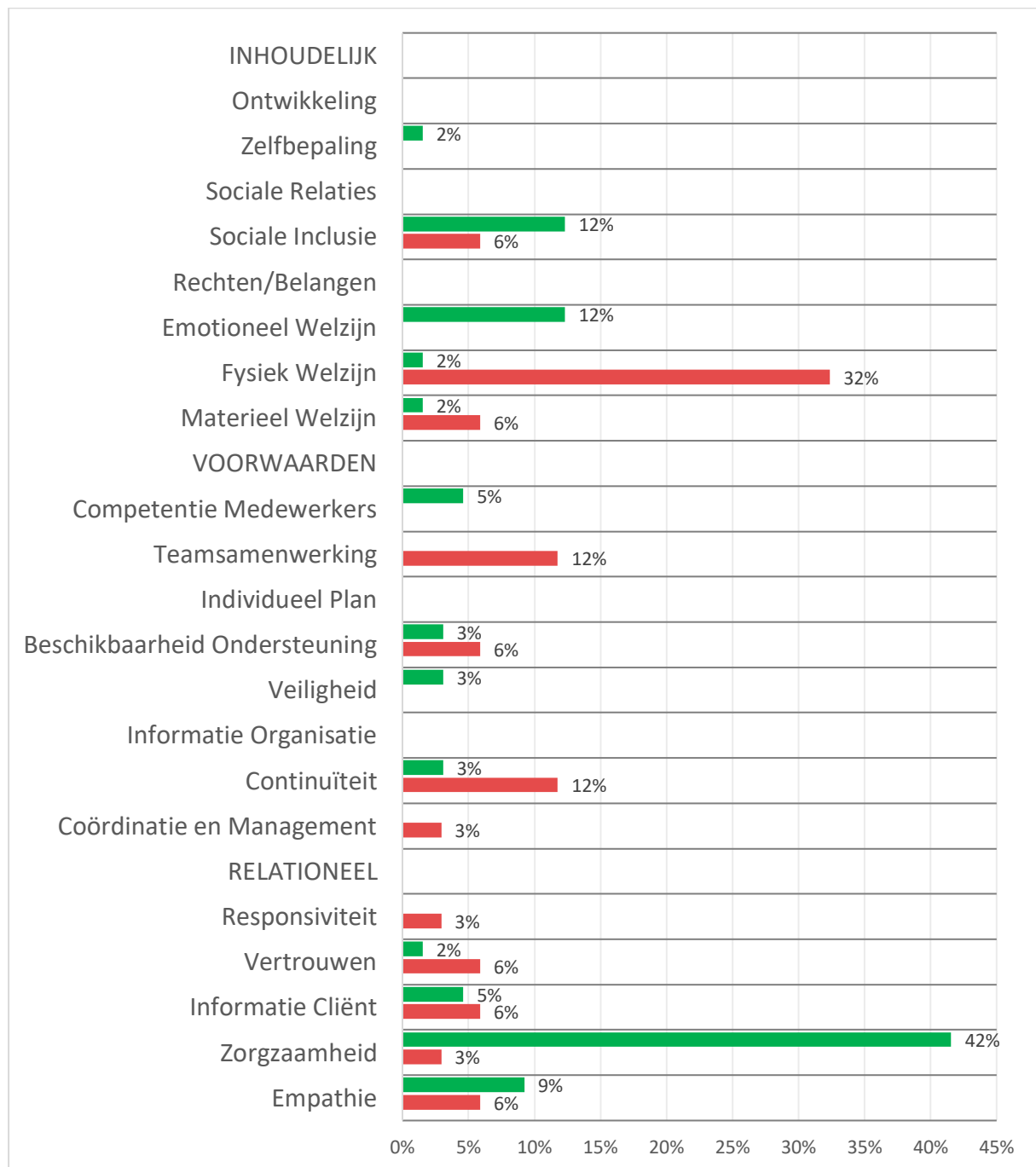
Tabel 3.2 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator cliëntvertegenwoordigers (N=28)

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)	0%	29%	18%	29%	14%	11%	3,3
2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van mijn verwant	0%	4%	18%	46%	32%	0%	4,1
3. Mijn verwant wordt geholpen om contact te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (bv. met familie en vrienden)	0%	7%	25%	29%	29%	11%	3,9
4. Mijn verwant wordt begeleid om deel te nemen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar het dorp gaan)	0%	4%	21%	29%	39%	7%	4,1
5. Als mijn verwant verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	0%	11%	50%	39%	0%	4,3
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	0%	0%	14%	50%	32%	4%	4,2
7. De woning van mijn verwant is een veilige plek	0%	0%	18%	25%	57%	0%	4,4
8. Wat vindt u van de kwaliteit van de maaltijden die uw verwant krijgt (ontbijt, lunch, avondeten)?	7%	7%	32%	14%	29%	11%	3,6
9. Wat vindt u van het wooncomfort van de kamer / het appartement van uw verwant?	0%	0%	19%	26%	48%	7%	4,3
10. De cliënt en vertegenwoordiger worden zo goed als mogelijk betrokken bij het maken van zijn/haar begeleidingsplan	0%	4%	14%	36%	46%	0%	4,3

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%	4%	18%	43%	36%	0%	4,1
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van mijn verwant - zij luisteren naar de cliënt	0%	4%	25%	36%	36%	0%	4,0
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	0%	11%	25%	64%	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 99 reacties: 65 keer betrof het een uitspraak 'goed' en 34 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=99). Groene balken betreffen positieve uitspraken, rode balken verbeteruitspraken

Met 42% van de positieve opmerkingen heeft iets minder dan de helft van alle waarderingssuitspraken betrekking op de 'zorgzaamheid' van de begeleiders. De cliëntvertegenwoordigers omschrijven de begeleiders als betrokken, zorgzaam en liefdevol. Ze zijn tevreden over de persoonlijke aandacht voor hun verwant en de manier waarop de ondersteuning aansluit bij de wensen en behoeften van hun verwant. Andere onderwerpen waarover vaker positieve uitspraken worden gedaan, zijn de invulling van de identiteit binnen de ondersteuning (sociale inclusie, 12%), de gezelligheid en sfeer op de groep (emotioneel welzijn, 12%), en het invoelend vermogen van de begeleiding (empathie, 9%).

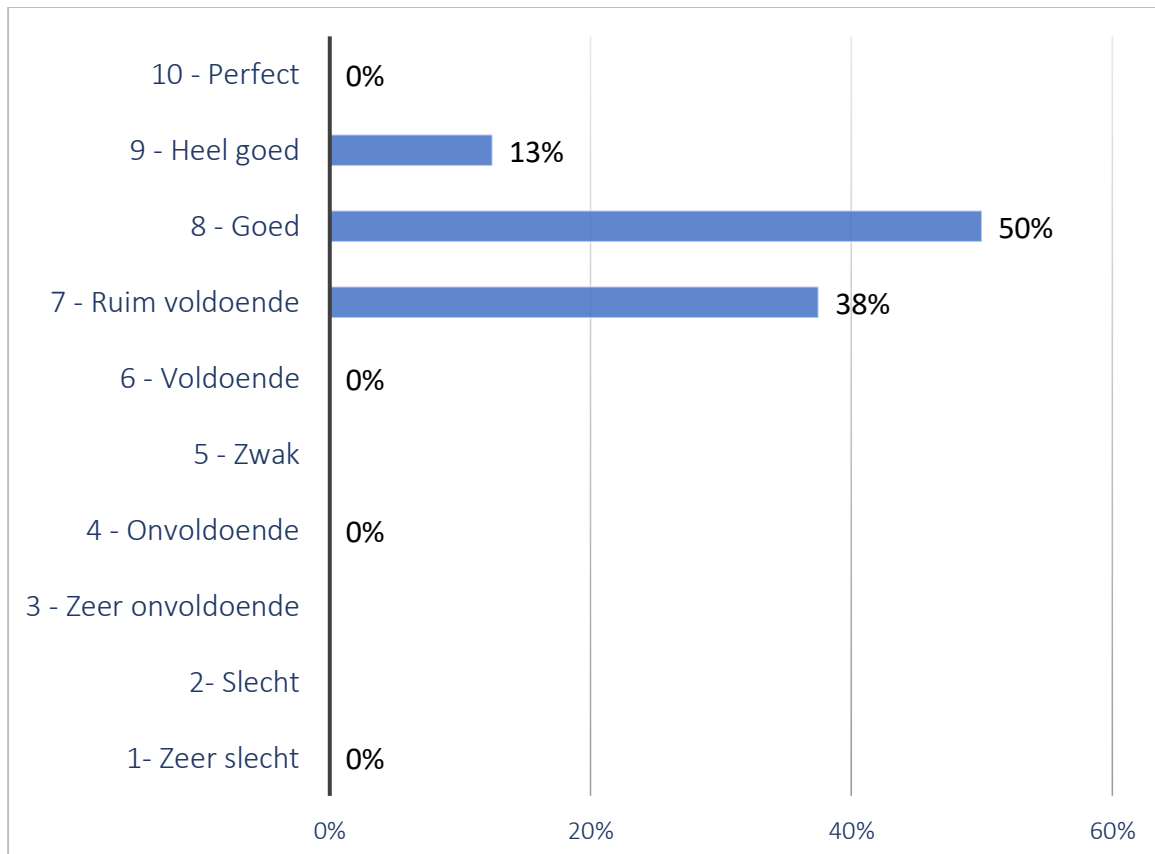
Bijna een derde van de verbeteropmerkingen van de cliëntvertegenwoordigers heeft betrekking op de kwaliteit van de maaltijden (fysiek welzijn, 32%). Men is over het algemeen niet tevreden over de kant-en-klaar maaltijden en zou liever vers en gezond bereid eten op de groepen zien. Daarnaast zouden enkele cliëntvertegenwoordigers graag willen dat er beter rekening wordt gehouden met het specifieke dieet van hun verwant. Twee andere onderwerpen waarbinnen de cliëntvertegenwoordigers vaker verbeterruimte zien, zijn de stabiliteit in het team van begeleiders en daarmee de continuïteit in de ondersteuning voor de cliënt (continuïteit, 12%), en de aandacht voor het op één lijn staan als team (teamsamenwerking, 12%).

4. Uitkomsten van Begeleiders

4.1 Wonen

Rapportcijfers

Binnen regio Zuid gaven 8 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=8)

Het gemiddeld gegeven rapportcijfer op de vraag naar de tevredenheid met de zorg in het algemeen in Gebied Zuid is **7,8/10**.

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>De Beukelaer in 's Gravenpolder</i>	7,8	4
<i>De Boog in 's Gravenpolder</i>	7,7	3
<i>De Klimroos in Tholen</i>	-	-
<i>De Rondas in 's Gravenpolder</i>	8,0	1
Totaal	7,8	8

Indicatoren

In tabel 4.2 staan de waarderingen van de 8 begeleiders met betrekking tot de indicatoren. Bij de indicatoren wordt een gemiddelde waardering gegeven van 3,9/5. 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:

- 13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel
- 9. Wat vind je van het wooncomfort van de kamers / appartementen van de cliënten?
- 5. Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders

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)
- 7. De woning van de cliënten die ik begeleid is een veilige plek

Tabel 4.2 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator begeleiders (N=8)

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)	0%	25%	50%	25%	0%	0%	3,0
2. De begeleiders houden rekening met de voorkeuren en wensen van de cliënten	0%	0%	25%	50%	25%	0%	4,0
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%	25%	38%	38%	0%	4,1
4. De cliënten worden begeleid om mee te doen aan activiteiten buiten de woonomgeving (zoals wandelen, winkelen, naar het dorp gaan)	0%	0%	25%	63%	13%	0%	3,9
5. Als een cliënt verdrietig, bang of boos is, krijgt hij/zij aandacht en hulp van de begeleiders	0%	0%	25%	25%	50%	0%	4,3
6. Als er wel eens ruzie of onrust is in de groep helpen de begeleiders dat goed op te lossen	0%	13%	25%	13%	50%	0%	4,0
7. De woning van de cliënten die ik begeleid is een veilige plek	13%	13%	38%	25%	13%	0%	3,1
8. Wat vind je van de kwaliteit van de maaltijden die de cliënten krijgen (ontbijt, lunch, avondeten)?	0%	25%	25%	38%	13%	0%	3,4
9. Wat vind je van het wooncomfort van de kamers / appartementen van de cliënten?	13%	0%	0%	25%	63%	0%	4,3
10. De cliënten worden naar vermogen zelf betrokken bij het opstellen van het begeleidingsplan	0%	0%	13%	50%	38%	0%	4,3

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%	0%	38%	50%	13%	0%	3,8
12. De begeleiders letten goed op de behoeften en wensen van de cliënten - zij luisteren naar wat de cliënt nodig heeft	0%	0%	25%	38%	38%	0%	4,1
13. De begeleiders geven aandacht aan het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel	0%	0%	13%	38%	50%	0%	4,4

Kwalitatieve data

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. Door de lagere respons bij de begeleiders was het niet mogelijk tot een kwaliteitsprofiel te komen. Onderstaand staat een korte samenvatting van de belangrijkste thema's die bij de twee open vragen naar voren kwamen.

De begeleiders van gebied Zuid hechten bij de open antwoorden veel waarde aan de invulling van de identiteit binnen de ondersteuning. Ook is er waardering voor het bieden van structuur en ritme aan de cliënten. Daarnaast staat volgens de begeleiders 'de cliënt op 1' en werkt men met hart voor de cliënt.

Bij de verbeteropmerkingen heeft men het met name over de ervaren werkdruk, en daarbij de tijd en aandacht voor de cliënt die in het gedrang komen. Men zou graag meer tijd en ruimte willen om zich verder in de cliënt te kunnen verdiepen. Ook de onderlinge communicatie binnen het team is volgens de begeleiders een aandachtspunt. Tot slot vragen enkele begeleiders om een eenduidig beleid met betrekking tot het omgaan met agressie.

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 op de locatie; 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.



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – De Beukelaer Wonen ('s Gravenpolder)

Cliënten (rapportcijfer Wonen 2,8/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • De begeleiding zorgt goed voor mij (5x) • Ze kijken goed waar ik hulp bij nodig heb (12x) • (1-op-1) activiteiten buiten het huis (4x) • Regelmaat en het nakomen van afspraken (5x) • Goede sfeer, leuke activiteiten (8x) • Het beleven van de Christelijke identiteit (5x) • “Ik vind mijn verstelbare bed fijn” • “het nieuwe meisje” • “De verzorging na mijn gebroken been” • “Als er iets stuk is dan wordt het weer gemaakt” • “We hebben locatiehulpen waardoor er soms wat meer tijd is voor een praatje.” 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken nakomen (3x) • De wachttijd bij de verzorging of na bellen. (3x) • De sfeer en rust in de groep (7x) • Gesprekjes en goede communicatie met de leiding (4x) • Meer eigen keuzes in dagbesteding en eten (5x) • Meer medewerkers en stagiaires (2x) • “Dat de leiding op tijd zegt als ik ergens heen moet.” • “Betere andere rollator” • “Meer familie op bezoek” • “Als het regent, dat de leiding me dan haalt en brengt.” • “Wat meer huishoudelijke apparatuur in de groep”

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 8,1/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke aandacht en liefde (6x) • Goede professionele maar betrokken begeleiding (6x) • “Het leven naar de Bijbelse waarden en normen” • “Familieband” • “De mooie woonlocatie” • “Het blijvend activeren” 	<ul style="list-style-type: none"> • “Betere Wifi” • “Verse gezonde voeding” • “Alle collega's één en dezelfde benadering van de bewoner” • “Rapportage lezen” • “Meer oog voor de hygiëne in de badkamers” • “Bij signalen van mogelijke onveiligheid eerder ingrijpen.” • “Toezicht op het innemen van medicatie”

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 7,8/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Met elkaar meedenken in moeilijke casussen. Je kan terugvallen op het team. • Saamhorigheid • Zicht op cliënt en zijn behoeften. (3x) • We leveren kwaliteit (2x) • Professionaliteit: investeren in opleiding (2x) • Christelijke begeleiding • Begeleiden met Perspectief (2x) • Uitdagend met zelforganiserende taken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Meer begeleiding aanwezig op de groepen • Meer tijd voor de cliënten. (2x) • Wanneer we meer feedforward zouden geven, zouden we sneller verbeteren. • Nadenken met elkaar over wensen van cliënten. Wat kunnen we er mee? • Meer verdieping in cliënten. Maandelijks teamvergadering is eigenlijk te weinig om een goed beeld te krijgen van alle cliënten. • Door Corona helaas te weinig mogelijkheden om cliënten sociale contacten te bieden.



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah – De Boog Wonen ('s Gravenpolder)

Cliënten (rapportcijfer Wonen 2,8/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • De naleving van de Christelijke identiteit (8x) • De begeleiding is (hartstikke) lief (9x) • De begeleiding helpt mij als ik het nodig heb (22x) • Er is fijne aandacht, er wordt goed geluisterd (14x) • De sfeer in de groep en met de leiding is goed (16x) • Er is veel te doen, leuke activiteiten (20x) • Er wordt goed voor mij gezorgd (8x) • “de poes” • “Het bed in de logeerkamer” • “De vrijwilligers” 	<ul style="list-style-type: none"> • Minder ruzie en gemopper (9x) • Meer leiding en/of meer tijd voor mij (7x) • Meer luisteren en aandacht (7x) • Dat sommige leiding niet zo snel is. (7x) • Zorgen voor voldoende voorraad in de groepen [soja, glutenvrij, knaaggroenten] (4x) • Meer aandacht voor activiteiten rondom geloof (3x) • Graag mij helpen met hoeveelheden omdat ik op de lijn moet letten • Meer (buiten)activiteiten voor meer keuze (6x) • De huishouding vergeet spullen en raakt dingen kwijt (2x) • Helpen met mijn planning • “Ik wil een vertrouwenspersoon” • “minder streng zijn, maar soms is dat ook juist nodig voor mij, maar ik vind dat wel lastig.” • “nieuwe bekers voor op m’n kamer.” • “In het weekend taart”

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 8,0/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke aandacht (6x) • Sfeer en gezelligheid (4x) • Leven en begeleiding naar Gods Woord (3x) • “Het contact met 1e en 2e pb'er is heel goed.” • “Ze werken op 1 lijn.” • “Ze schakelen goed als er logees zijn.” 	<ul style="list-style-type: none"> • De maaltijden (4x) • “Overleg met ouders inzake beslissingen” • “Dat ALLE begeleiders het begeleidingsband naleven” • “Goed op het niveau letten en niet overvragen” • “Een betrokken gedragsdeskundige” • “Kennis van glutenvrij dieet is matig, weinig variatie”

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 7,7/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Werken vanuit identiteit • Er zijn voor de cliënt • Probleemoplossing • Omgaan met nieuwe dingen • Vast dagritme • Sfeer creëren • Diensten oplossen met elkaar • Gedrag begeleiden 	<ul style="list-style-type: none"> • Omgaan met agressie • Professionele en eenduidige manier in aanpak van moeilijk verstaanbaar gedrag (2x) • Communicatie (2x) • Uren compenseren voor taken die in vrije tijd gedaan worden.



Kwaliteit-Verbeter-Kaart 2022 - Siloah - De Klimroos (Tholen)

Cliënten (rapportcijfer Wonen 3/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• Ze helpen mij [ADL en emoties] (5x)• Ze zijn aardig (4x)• Ze luisteren naar mij (2x)• Ze geven advies om problemen op te lossen (3x)• Er is altijd iemand• Ze doen de dagsluiting uit de Bijbel• Dat ze voor mij zorgen	<ul style="list-style-type: none">• Dat de leiding allemaal hetzelfde doet (2x)• Dat de leiding minder op kantoor zit (2x)• Het is soms erg druk in de groep (2x)• Dat ze naar me luisteren (2x)• Dat ze mij allemaal goed begrijpen• Mij serieus nemen• Dat ze me aankijken bij een gesprek

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 9,0/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none">• Gezelligheid• Aandacht• Rust	<ul style="list-style-type: none">• Corveetaken laten doen

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 Rondas ('s Gravenpolder)

Cliënten (rapportcijfer Wonen 2,8/3)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt naar mij geluisterd (3x) • De gezellige momenten met de leiding (3x) • Dat ze er altijd voor je zijn (4x) • Ze zorgen goed voor mij (2x) • Ik word betrokken bij activiteiten (3x) • lezen en bidden samen, niet vloeken (2x) • De leiding helpt mij en geeft mij zelfvertrouwen (6x) • Nieuwe doelen/taken inzichtelijk maken door picto's • Ik ben blij dat ik twee kamers heb boven • ik heb een dieet, daar wordt goed mee omgegaan door de leiding 	<ul style="list-style-type: none"> • meer uitstapjes (2x) • Het eten mag wat lekkerder en wat meer (3x) • Als ze het soms druk hebben dat ze dan ook luisteren (4x) • Afspraken nakomen (3x) • Meer variatie in dagprogramma, meer 1-op-1 (2x) • Niet teveel 'vreemde' mensen over de vloer (klusjesman). • sfeer onder elkaar • Een nieuwe woning voor mij • “veilig voelen op gebied van mannelijke aandacht” • meer leiding

Vertegenwoordigers (rapportcijfer Wonen 7,9/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke aandacht (9x) • Zorgzaam, lief en begripvol (6x) • Luisteren en denken in oplossingen (3x) • Evenwicht in stimuleren van activiteiten en vrijlaten naar behoefte cliënt. (3x) • Aantrekken van vrijwilligers/gastgezinnen • Sfeerbepaling in dode en levende milieu • Identiteit 	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten op niveau van cliënt (3x) • Beter gebruik van het cliëntenportaal (2x) • Eenduidig werken als team, consequent met afspraken (3x) • “De warme maaltijd, de cliënt vindt de porties te klein” • “Streef ernaar om te blijven doen waar jullie goed in zijn!” • “Meer aandacht voor extraatjes.” • “Wat minder wisselen van persoonlijk begeleider.”

Medewerkers (rapportcijfer Wonen 8,0/10)

Waardering voor...	Voor verbetering vatbaar...
<ul style="list-style-type: none"> • We zetten de cliënt op 1. • De identiteit overbrengen op de cliënten • We proberen het beste met elkaar voor te hebben. 	<ul style="list-style-type: none"> • De huisvesting van de bewoners • De communicatie onderling • Samenwerking

6. Conclusies

Binnen de functie Wonen van gebied Zuid was er voor dit rapport een respons beschikbaar van 76 cliënten, 28 cliëntvertegenwoordigers en 8 begeleiders. Door de lage respons bij de begeleiders zijn de uitkomsten voor deze groep verminderd representatief.

Alle respondentgroepen gaven een waardering voor de algemene ondersteuning uitgedrukt in een rapportcijfer; de cliënten scoorden hierbij een 2,8 op schaal van 3, de cliëntvertegenwoordigers een 8,0 op schaal van 10, en de begeleiders een 7,8 op schaal van 10. Hiermee geven alle 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. Bij alle drie de groepen scoort de indicator met betrekking tot de 'aandacht voor het in gepaste vorm praten / vertellen over de Heere en de Bijbel' hoog. Daarnaast scoort bij de cliënten en de begeleiders de indicator met betrekking tot het 'wooncomfort van de cliënten' hoog. Hierbij moet de kanttekening geplaatst worden dat uit de score op de indicatoren en de open antwoorden blijkt dat respondenten van locatie De Rondas in 's Gravenpolder minder tevreden zijn over het wooncomfort/de woonlocatie van de cliënten. De gemiddeld hoge score op deze indicator ontstaat uit de respons van de andere drie locaties.

Gemiddeld laag scorende indicatoren zijn sterker gespreid tussen de respondentgroepen. Eén indicator, namelijk '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 antwoorden op de open vragen komt de zorgrelatie tussen cliënt en begeleider naar voren als een sterk gewaardeerd punt binnen de ondersteuning. De begeleiders zijn zorgzaam, liefdevol en hebben een goed invoelend vermogen. Er is veel waardering voor de persoonlijke aandacht en de zorg op maat. Ook voor de invulling van de identiteit binnen de ondersteuning van Siloah blijkt een sterke tevredenheid uit dit onderzoek.

Een aantal aandachtspunten voor Siloah komt naar voren uit de antwoorden op de open vragen. De kwaliteit van de maaltijden kan volgens de respondenten beter. Men zou liever vers bereid en gezonder eten voor de cliënten zien. Daarnaast is voor met name de cliënten zelf de ervaren onrust op de groep een storende factor. Het wonen in groepsverband brengt een zekere stress met zich mee, de cliënten geven aan dat het belangrijk is om hierbinnen rust te kunnen vinden en dat er bij ruzie en lawaai vlot ingegrepen mag worden. Tot slot is de beschikbare tijd en aandacht voor de cliënt een punt waarbinnen verbeterruimte wordt gezien. Dit laatstgenoemde punt is niet uniek voor Siloah en vormt momenteel een uitdaging voor veel zorgorganisaties.

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.