

Ben ik tevreden? 2018

cliëntervaringsonderzoek

Inhoud

Inleiding.....	3
Instrument	4
Respondenten	5
Dataverzameling	6
Resultaten	6
Gesprekslijst 'Ben ik tevreden?'	7
Observatielijst ' Ben ik tevreden?' wett. vertegenwoordiger-begeleider	11
Observatielijst ' Ben ik tevreden?' begeleider-begeleider.....	14
Totaal ' Ben ik tevreden?'	17
Conclusie en aanbeveling.....	18
Bronnen.....	21

Inleiding

In 2018 heeft een cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden op Nieuw Woelwijck, door middel van het cliëntervaringsinstrument 'Ben ik tevreden?' van Praktikon. Eén van de instrumenten uit de waaier van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het instrument 'Ben ik tevreden?' wordt zowel door bewoners, ouders/ wettelijk vertegenwoordigers en begeleiders als passend bij de visie van Nieuw Woelwijck ervaren.

De tevredenheid is gemeten over de acht domeinen van Shalock (Shalock en Verdugo 2007). In het onderstaand rapport is te lezen hoe bewoners, ouders/wettelijk vertegenwoordigers en begeleiders de tevredenheid per domein waarderen. Het algehele oordeel over de tevredenheid kwam uit op een 8,4, dit komt overeen met de uitkomst uit 2016. Bij ieder domein zijn gespreksfragmenten toegevoegd. Het belangrijkste doel van het instrument 'Ben ik tevreden?' is namelijk de dialoog die ontstaat tijdens het invullen van de vragenlijst. Door het toevoegen van de gespreksfragmenten wordt deze dialoog (deels) zichtbaar.

Tinie Pragt

29-01-2019

Kwaliteitsmedewerker Nieuw Woelwijck

Instrument

Tweejaarlijks voert Nieuw Woelwijck een cliënttevredenheidsonderzoek uit. De keuze van het onderzoeksinstrument is gebonden aan de zogenoemde 'Waaier van instrumenten' van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen. Het instrument 'Ben ik tevreden?' is zowel door de dorpsraad en de bewonersraad als het meest geschikte, het meest bij de visie van Nieuw Woelwijck aansluitend instrument bevonden.

Vanaf 1 januari 2018 heeft ontwikkelaar Martha van Biene het beheer van het instrument *Ben ik Tevreden?* overgedragen aan Praktikon. Praktikon is een zelfstandige, onafhankelijke organisatie met de nadruk op praktijkgestuurd onderzoek, monitoring, training en vragenlijstontwikkeling. Praktikon verbindt wetenschap met praktijk, en praktijk met wetenschap.¹

Ben ik Tevreden? is een instrument op maat. Vast onderdeel van het instrument is het cliëntgesprek. Ben ik Tevreden? gaat uit van de dialoog tussen cliënt en organisatie. Deze dialoog vindt plaats in cliënttevredenheidsgesprekken. In deze gesprekken worden behoeften, eisen en wensen van de cliënt besproken, evenals hetgeen de cliënt zelf wil bijdragen en ondernemen. Leidend zijn de acht levensdomeinen van Schalock (Schalock en Verdugo, 2002): Lichamelijk welbevinden, Psychisch welbevinden, Persoonlijke ontwikkeling, Zelfbepaling, Interpersoonlijke relaties, Deelname aan de samenleving, Materieel welbevinden en Rechten.

Opgevraagd (29-01-2019) van <https://www.beniktevreden.nl/ben-ik-tevreden/uitgangspunten>

In 2018 zijn de vragenlijsten van 'Ben ik tevreden' doorontwikkeld en opnieuw ter beoordeling aangeboden aan de commissie van deskundigen die de vragenlijsten ten behoeve van de waaier beoordeelt. In december 2018 zijn de doorontwikkelde vragenlijsten 'Gesprekslijst' en 'Klein kijken-observatielijst EMB' goedgekeurd.

Over het jaar 2018 heeft Nieuw Woelwijck nog gebruik gemaakt van de voorgaande lijsten, welke ook in 2016 zijn gebruikt, dit betreft de gesprekslijst 'Ben ik tevreden?' (zie bijlage 1) en de observatielijst Klein kijken 'Ben ik tevreden?' (zie bijlage 2).

De gesprekslijst 'Ben ik tevreden?' wordt ingezet bij bewoners die zelfstandig of met hulp van de begeleider de vragen kunnen beantwoorden.

Klein kijken 'Ben ik tevreden?' wordt ingezet bij de overige bewoners. In dat geval vullen de ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger en een groepsbegeleider onafhankelijk van elkaar de vragenlijst in op grond van observatie van de bewoner. Daarna wordt in het evaluatiegesprek één gezamenlijke lijst ingevuld.

Is er geen ouder/wettelijk vertegenwoordiger of zijn deze onvoldoende betrokken in het leven van de bewoner dan vullen twee begeleiders onafhankelijk van elkaar de vragenlijst Klein kijken 'Ben ik tevreden?' in op grond van observatie van de bewoner. Daarna wordt gezamenlijk één lijst ingevuld.

¹ Voor verdere informatie zie <https://www.beniktevreden.nl>

‘Ben ik tevreden?’ heeft als belangrijkste doelstelling de dialoog die ontstaat als gevolg van het invullen van de vragenlijst. In deze dialoog komen de diverse aspecten over de kwaliteit van bestaan, zoals benoemd door Shalock (2007), aan bod. De gesprekken die ontstaan tijdens het invullen van de lijst of het komen tot een gezamenlijke lijst zijn een wezenlijk onderdeel van het instrument.

‘Ben ik tevreden?’ bestaat uit een vragenlijst met 61 vragen verdeeld over de 8 domeinen. Elke vraag wordt beantwoord op de vijfpuntsschaal van Likert.

Respondenten

In 2018 hebben 241 (2016 302) bewoners of hun ouder(s)/vertegenwoordiger(s)/ begeleider(s) deelgenomen aan ‘Ben ik tevreden?’. Dit is 65% van de totale populatie. De deelname is als volgt verdeeld;

Gesprekslijst ‘Ben ik tevreden?’:

- 29 (2016 23) bewoners (14 mannen en 15 vrouwen) hebben hier aan deelgenomen.

Observatielijst Klein kijken ‘Ben ik tevreden?’

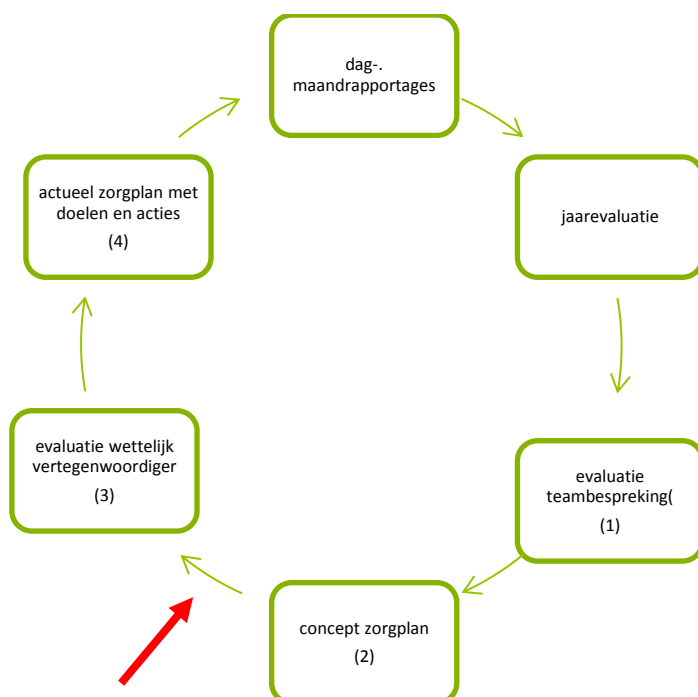
- Voor 113 (2016 188) bewoners (63 mannen en 50 vrouwen,) is de observatielijst klein kijken ‘Ben ik tevreden?’ door ouder(s)/ vertegenwoordiger(s) en begeleider ingevuld.
- Voor 99 (2016 113) bewoners (59 mannen en 40 vrouwen) is de observatielijst klein kijken ‘Ben ik tevreden?’ ingevuld door twee begeleiders.

De afname ten opzicht 2016 van het aantal deelnemers is voornamelijk te zien in de groep Observatielijst Klein kijken ‘ben ik tevreden?’ ingevuld door ouder(s)/ wett. vertegenwoordiger(s) en begeleider. De andere twee categorieën laten een stijging en (kleine) afname zien.

Dit jaar zijn er beduidend minder gesprekken gevoerd met de ouders/ wettelijk vertegenwoordigers. Bij navraag blijkt dat ouders/ wettelijk vertegenwoordigers hier niet altijd toe bereid zijn: “Het gaat goed zo”, “Voor mij hoeft het niet ik vind het onzin”.

Dataverzameling

De data is in de loop van 2018 verzameld. Het cliënttevredenheidsonderzoek is meegenomen in de jaarlijkse evaluatiecyclus van het zorgplan. De rapportages, evaluatie binnen teambespreking, evaluatie met wettelijk vertegenwoordiger en het zorgplan zijn op elkaar afgestemd qua tijdsvolgorde. De evaluatiestructuur rondom een bewoner ziet er als volgt uit:



Figuur 1

‘Ben ik tevreden?’ wordt voorafgaand aan de evaluatie met de wettelijk vertegenwoordiger ingevuld door de desbetreffende betrokkenen. Tijdens de evaluatie met de wettelijk vertegenwoordiger worden de uitkomsten besproken. Daarnaast worden de uitkomsten van ‘Ben ik tevreden?’ meegenomen naar de teambespreking. Opmerkingen en wensen worden indien mogelijk in het zorgplan/ de dagelijkse zorg verwerkt.

Resultaten

De resultaten zijn uitgesplitst naar de gesprekslijst ‘Ben ik tevreden?’, de observatielijst ‘Ben ik tevreden?’ ingevuld door ouders/wettelijk vertegenwoordiger(s)-begeleider en de observatielijst ‘Ben ik tevreden?’ ingevuld door begeleider-begeleider. Daarna wordt de totale tevredenheid beoordeeld.

In dit rapport zijn de uitkomsten van de vijfpuntsschaal van Likert omgezet naar het Nederlandse rapportbeoordelingssysteem van 1-10, dit in verband met de leesbaarheid en eisen van het zorgkantoor.

Gesprekslijst 'Ben ik tevreden?'

"Ze vond het leuk om te doen en wist het nog wel van de vorige keer.

We zijn een hele middag er mee bezig geweest. In alle rust, maar dit was eigenlijk nog teveel. Het schakelen naar een nieuwe vraag kost veel energie en daardoor begreep ze niet altijd de vraag. Ik had onder tussen nog bedacht dat ik misschien beter elke dag een vraag kon stellen. Maar aan de andere kant roept dat ook weer alle dagen veel vragen op. Waarom vraag je dat bv. Leest de minister dit dan allemaal ? En waarom en wat doet hij daar dan mee? Dus diplomatiek antwoorden vroeg creativiteit. Verder dacht ze dat iets wat ze moeilijk vindt, ik dit wel gelijk zou oplossen.

Maar dit was wel goed uit te leggen.

Het is duidelijk een moment opname.

Het kan best zijn dat ze volgende keer weer andere antwoorden geeft. Halverwege voelde ik ook dat ze moe werd(kan je ook zien aan de antwoorden.) In het dagelijks leven merk ik ook altijd dat de dingen soms voorbij flitsen in haar hoofd.

Vorige keer was ze er na het gesprek veel langer mee bezig, dat was nu niet zo.

Ik vond het zelf erg leuk om te doen en te luisteren hoe ze de dingen in haar hoofd heeft. De antwoorden zijn erg passend bij haar beleving. Bijvoorbeeld een dun lichaam. Zo beleeft ze dat ook echt.

Ze vroeg ook nog waarom zij niet bij de evaluatie is van dit gesprek. Mijn moeder leest dit toch ook.

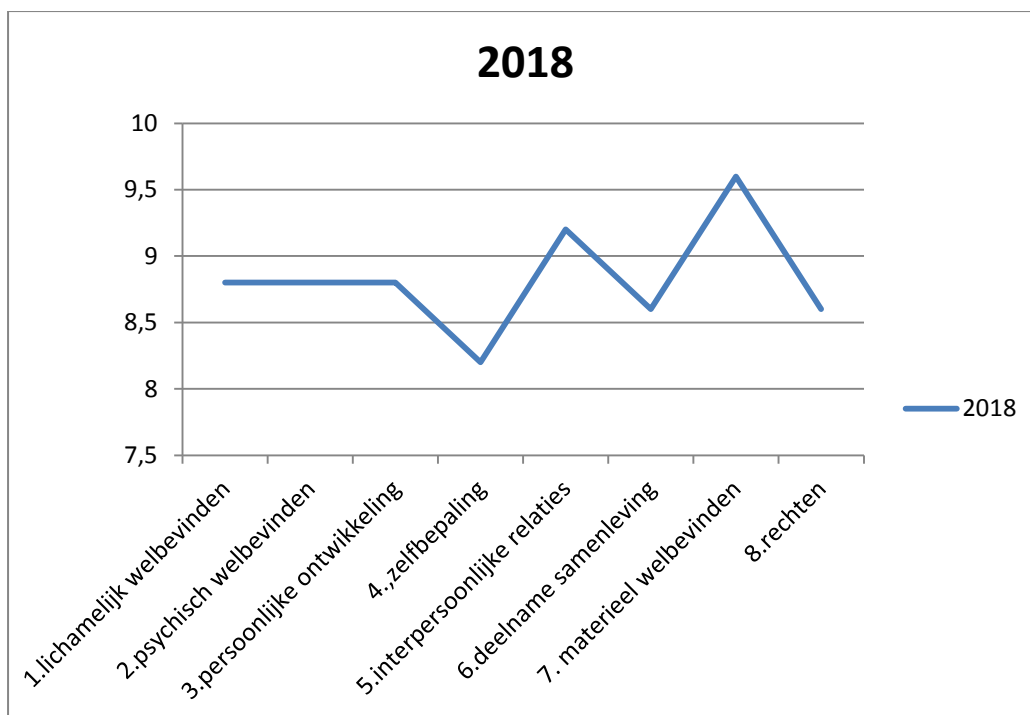
Vroeger zat ik bij de evaluatie ! (was ook zo op de vorige woonplek)

Misschien dat ik met moeder samen met haar een kort gesprekje ga doen. Valt altijd te organiseren."

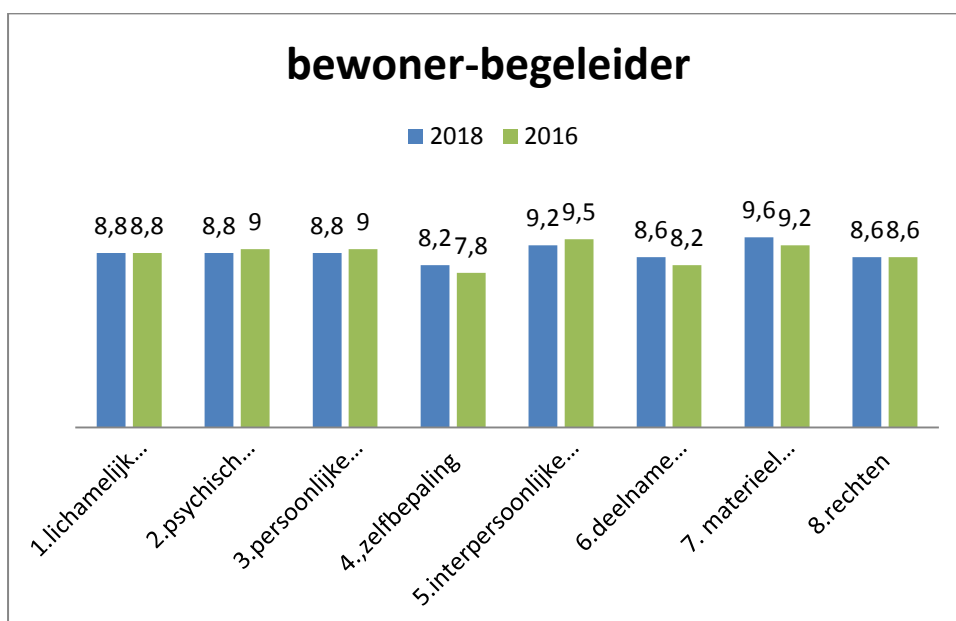
"Van tevoren heb ik ingeschat welke delen hij wel en niet zelf kon beantwoorden. Hierbij heb ik ook gekeken naar wat hij vorige keer zelf heeft gedaan.

Ik heb de vragen met hem ingevuld terwijl ik naast hem zat bij zijn puzzeltafel. De antwoorden die hij gaf waren niet heel uitgebreid en hij snapte ook niet elke vraag. Met wat voorbeelden en doorvragen kon hij wel aangeven wat hij vond en dit bij sommige vragen ook toelichten. Aan de hand hiervan heb ik gescoord, dat is voor hem te lastig. Naar mijn idee vond hij het wel leuk om te doen. Met name de dingen vertellen die hij leuk vindt en waar hij blij mee is (zoals bijvoorbeeld een kamer voor zichzelf, het werk, het zaagje).

Ik vond het leuk en interessant om samen met hem te doen, maar ik merkte wel hoe belangrijk het is dat de voorwaarden goed zijn. Het was nog best lastig voor hem. De eerste keer dat ik het probeerde was hij nog wat moe en toen kwam hij nergens op. Daarbij moeten de vragen duidelijk voor hem zijn (in de lijst vaak te moeilijk geformuleerd voor hem), het liefst met voorbeelden. Anders kwam er een standaard antwoord: "wel goed". Het was wel duidelijk te zien wanneer hij de vraag wel en niet snapte, dus daar kon ik dan wel op inspelen."



Figuur 2 rapportcijfer BIT bewoner-begeleider



Figuur 3 rapportcijfer bewoner-begeleider 2016 +2018

Over het geheel genomen waarderen de bewoners de tevredenheid over de 8 domeinen met een 8,8 dit was ook het geval in 2016. Er is geen tot weinig verschil in de beoordeling ter vergelijking met 2016.

De domeinen Interpersoonlijke relaties (9,2) en Materieel welbevinden(9,6) worden als zeer goed ervaren door de bewoners.

5. Interpersoonlijke relaties:

"Hij vertelt dat hij het fijn vindt dat zijn broer nu in de gelegenheid is vaker te komen. Ook vindt hij de brieven sturen naar zijn broer leuk."

7. Materieel welbevinden:

"Hij is blij met zijn zakgeld dat hij elke week krijgt en kan genoeg spullen kopen die hij leuk vindt. Bv.dvd's, cd's..."

"Zij vond in het verleden altijd dat ze te weinig geld had. Nu we werken met de bonnetjes ervaart ze het alsof ze heel veel geld heeft."

"Nou! Ze kijkt in het rond op haar kamertje. Ik wil meer spullen maar dan ben ik bang dat ik er niet meer in pas of dat de spullen niet passen."

De domeinen Lichamelijk welbevinden (8,8), Psychisch welbevinden (8,8), Persoonlijke ontwikkeling (8,8), Zelfbepaling (8,2), Deelname aan de samenleving (8,6) en Rechten(8,6) worden als goed ervaren door de bewoners.

1.Lichamelijk welbevinden

"Gezond eten is sla/komkommer/wortels/paprika/tomaten. Gevulde tomaten vind ik lekker. Ik vind gezond eten niet lekker maar proef wel altijd. Macaroni is lekker. Niet gezond eten is: patat/pizza/pannenkoeken."

"Uit de antwoorden die hij gaf, bleek dat hij het voetballen niet leuk vindt. Er zijn altijd momenten van frustratie. Hij stopt met het voetballen, dit wordt hem na de zomerstop verteld."

2. Psychisch welbevinden:

"Hij zegt dat hij niet altijd direct laat merken dat hem iets dwars zit, soms gaat hij eerst schoppen en schreeuwen en dan er over praten. De begeleiding blijft hem stimuleren om er over te praten."

"Hij geeft aan veranderingen moeilijk te vinden. Om hem hierin beter te begeleiden maken we in zijn komende zorgplan hier een doel van."

"Zij voelt zich vooral gelukkig wanneer ze op bezoek gaat bij haar moeder of wanneer er familie op bezoek komt. Ze geeft ook aan blij te worden van familie maar is altijd bang (zenuwachtig) dat de bezoeken niet doorgaan."

Van een medebewoner wordt ze ook blij van, hij is zo lekker rustig, ze wil niet vertellen hoe ze laat merken dat ze hem aardig vindt ("Jaaa dat zeg ik niet hardop" en begint te lachen). Ze is erg goed in knutselen, punniken en kan ook goed haar bed verschonen (talenten)."

3. Persoonlijke ontwikkeling:

"Hij kan niet altijd praten over wat hij graag wil. Doordat communicatie moeilijker is vanwege het niet kunnen spreken, voelt H. zich soms niet gehoord en onbegrepen. De begeleiding moet hier alert op zijn/blijven en nieuwe collega's er proberen zo goed mogelijk op in te werken."

"Paardrijden en verzorgen dat wil ik ook een keer proberen. Ik heb een paard geborduurd. Van wie wil je dat leren? Van jou en J."

"Zij wenst vaker DVD te kijken in de woonkamer. Medebewoner kiest nu vaak wat er gekeken wordt. Haar meer laten kiezen en/of samen tot keuze laten komen"

4. Zelfbepaling

“Waar kan maakt hij keuzes, bijvoorbeeld welke vrije tijdsactiviteit. Hij vindt dit fijn.”

“De begeleiding helpt mee om keuzes te maken, dat vind ik zelf lastig.”

“Zij heeft eigen keuze voor activiteit op haar slaapkamer. Ze ervaart dat de leiding alles voor haar beslist.”

“Zij vindt vele activiteiten leuk, vooral theater (in kastje zie ik wat er komt) en koffieconcert. In huis kan ze veel dingen zelf, bed verschonen, was inruimen e.d. ze wil de begeleiding graag helpen wanneer zij haar iets vragen. Ze vindt dat de begeleiding goed naar haar luistert (“ik luister toch ook naar jullie”).”

6. Deelname aan de samenleving

“Het is opvallend dat hij steeds antwoorden geeft waaruit blijkt hoe zo'n belangrijke rol zijn moeder en begeleiding in zijn leven innemen, maar vrienden van Nieuw Woelwijck benoemd hij nergens. De begeleiding gaat het contact met zijn vriend belangrijker maken door bijvoorbeeld te benoemen dat het zo'n goede vriend is en dat ze het zo fijn hebben samen.”

“Met de buurt wordt voor haar Nieuw Woelwijck bedoeld. Ze heeft hier contact met voldoende mensen en doet soms een boodschap (drogist e.d.) Veel mensen groeten mij, ik ken ook veel mensen. Zij vindt activiteiten waar veel mensen zijn mooi. Soms doet ze iets buiten Nw. Woelwijck, vakantie Vlieland, wandelen, busje rijden, picknicken e.d.”

8. Rechten

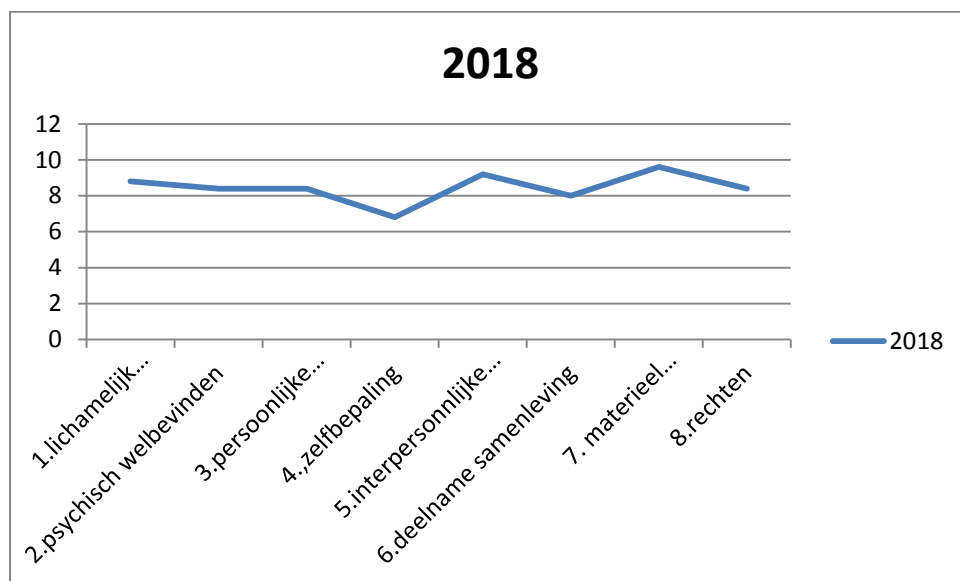
“Hij zegt dat er wel geluisterd wordt, maar met een ondertoon dat er niet altijd wat mee gedaan wordt. De begeleiding gaat er nog meer rekening mee houden dat zij hem het gevoel geven dat hij gehoord wordt.”

“Over vraag 8B is zij niet te spreken, zij vindt dat zij meer borduurtijd moet krijgen. Door de enorme inspanning wat dat haar kost (ivm spasticiteit) is dit niet mogelijk.”

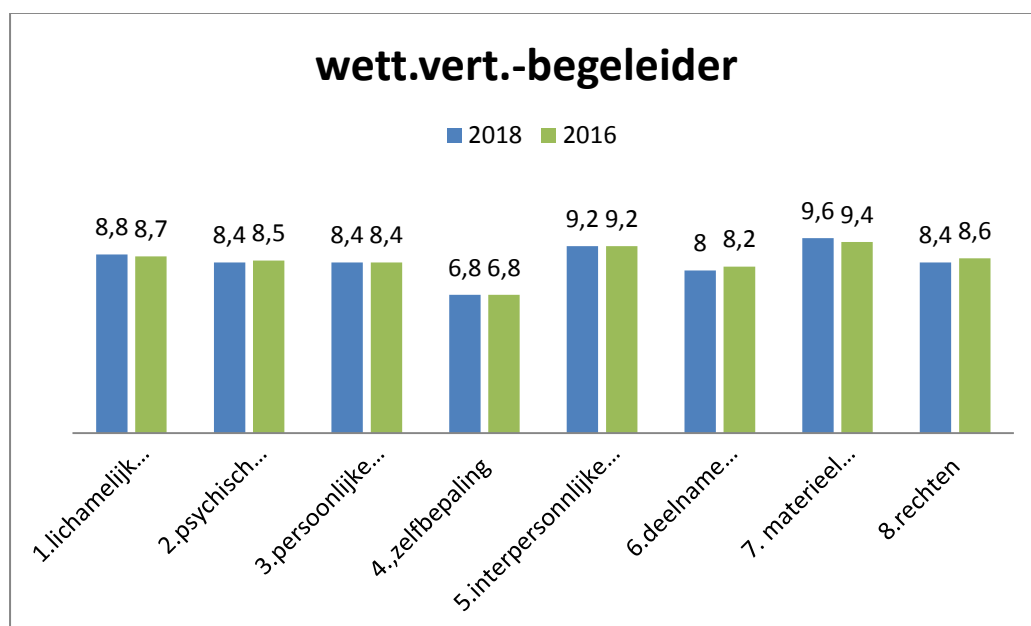
“Ze wenst een eigen TV met DVD speler. Begeleider gaat dit met haar bespreken. (onderzoeken achterliggende gedachte)”

“Ik ben het met alles eens. Maar niet met vis eten. Daar ben ik het vandaag niet mee eens.”

Observatielijst 'Ben ik tevreden?' wett. vertegenwoordiger-begeleider



Figuur 4 rapportcijfer wett. vertegenwoordiger - begeleider 2018



Figuur 5 rapportcijfer wett. vertegenwoordiger-begeleider 2016+ 2018

Over het geheel genomen waarderen de wettelijk vertegenwoordigers en begeleiders de tevredenheid van de bewoners over de 8 domeinen met een 8,5 (2016: 8,5). Er is nauwelijks verschil in de beoordeling over de acht domeinen ter vergelijking met 2016.

De tevredenheid over Interpersoonlijke relaties (9,2) en Materieel welbevinden (9,6) wordt als zeer goed beoordeeld.

5. Interpersoonlijke relaties

"Bezoekjes van en aan familie zijn belangrijk voor hem. Begeleiding probeert met hem op verjaardagsvisite te gaan bij moeder en zus."

"Hij is duidelijk blij met het contact met de mensen op zijn werk en zijn familie. Ook op de nieuwe leefgroep lijkt hij zich al steeds meer thuis te voelen".

"Het contact met haar vriendin is erg leuk en belangrijk voor haar. Dit houden we aan."

7. Materieel welbevinden

"Zijn broer geeft aan, dat er voldoende geld beschikbaar is. Als er iets nodig is, hoort hij het graag. Hij geeft elk jaar vakantiegeld mee, zodat C. kan trakteren."

"Zijn geld wordt beheerd, hij kan dit niet zelf (handicap). Zijn ouders bepalen grotendeels waar hij geld aan uitgeeft. Ze kopen regelmatig samen kleding en gaan ook samen op vakantie en maken uitstapjes. Hij vindt kleding van Max Verstappen mooi."

De tevredenheid over Lichamelijk welbevinden (8,8), Psychisch welbevinden (8,4), Persoonlijke ontwikkeling (8,4), Deelname aan de samenleving (8) en Rechten (8,4) wordt als goed beoordeeld.

1. Lichamelijk welbevinden

"Hij is gezond en voor zijn leeftijd nog zeer actief."

"Hij is gevoelig voor overgewicht. De begeleiding zorgt er voor dat hij niet overmatig eet."

"Zij lijkt zich de laatste tijd minder gezond te voelen, we zijn bezig met allerlei onderzoeken om te kijken wat er zou kunnen zijn."

"Ze wordt iedere maand gewogen en krijgt twee keer per dag nutridrink. Haar gewicht blijft een aandachtspunt, maar op dit moment is het stabiel rond de 53 kilo. In het zorgplan is er aandacht voor de psychische-/begeleidingsfactoren m.b.t. het gewicht: om haar actief bij de maaltijd te betrekken is er een doel opgesteld waarop dagelijks wordt gerapporteerd (zie zorgplan)."

2. Psychisch welbevinden

"Veranderingen zijn altijd moeilijk. Samenstelling van de groep of andere begeleiders, feesten e.d. Alles brengt spanning en onrust met zich mee. Vlak van te voren voorbereiden kan hem helpen. Ook vertrouwde begeleiding doet hem goed."

"Ze heeft veel activiteiten waar ze plezier aan beleeft en waar ze mensen ontmoet. Ze is echter kwetsbaar, het is belangrijk dat ze gezien wordt."

"Zij beleeft veel door aanraking. Ze voelt met haar handen aan materialen en personen om haar heen. Ze krijgt speciale 'voelactiviteiten' aangeboden waarbij ook haar handschoenen uit worden gedaan voor een nog betere zintuiglijke ervaring."

3. Persoonlijke ontwikkeling

“Doorgaan met zoeken naar dingen die hij zelf kan doen, die hem goed doen. Afgelopen jaar zijn, zijn taakjes uitgebreid: hij helpt de melkboer 's ochtends met veel plezier en dekt 1 keer per dag de tafels.”

“Hij is erg afhankelijk van de sfeer om zich heen, hij resoneert mee met zijn omgeving, hij heeft weinig zelfvertrouwen.”

“Binnen de dagelijkse structuur meedoen aan nieuwe activiteiten, bijv. in de spelkamer ontdekken wat zij kan en leuk vindt om te doen.”

“Voor haar is het belangrijk om te behouden wat er is. Veel nieuwe dingen leert ze niet meer. Wel beleeft ze veel plezier aan alles wat ze doet.”

6. Deelname aan de samenleving

“Hij neemt deel aan de samenleving zoals deze is vormgegeven op Nieuw Woelwijck. Incidenteel neemt hij deel aan de samenleving buiten Nieuw Woelwijck. Bv door op vakantie te gaan in Appelscha, een keertje te winkelen in het winkelcentrum, uitstapje met de groep naar de kinderboerderij.”

“Hij zou zelf wel vaker boodschappen willen doen. Momenteel blijft dit beperkt tot in de vakantie en enkele keren per jaar dingen als kleding en schoenen kopen. De boodschappen voor de leefgroep worden gedaan door een medebewoner voor hem is dit een zeer geschikte taak.”

“Zij maakt op haar eigen manier deel uit van de dorpsgemeenschap waar ze woont, ze doet mee aan de activiteiten die georganiseerd worden.”

8. Rechten

“De familie heeft vertrouwen in de verzorgers van hem.”

“Signalen van hem worden opgepakt en besproken en eventuele aanpassingen worden er gedaan in zijn dagactiviteiten.”

“Zij heeft haar eigen kamer en als de begeleiding haar kamer binnen gaat, wordt er eerst op de deur geklopt.”

“Begeleiders sluiten aan op haar behoeftes, interesses en mogelijkheden.”

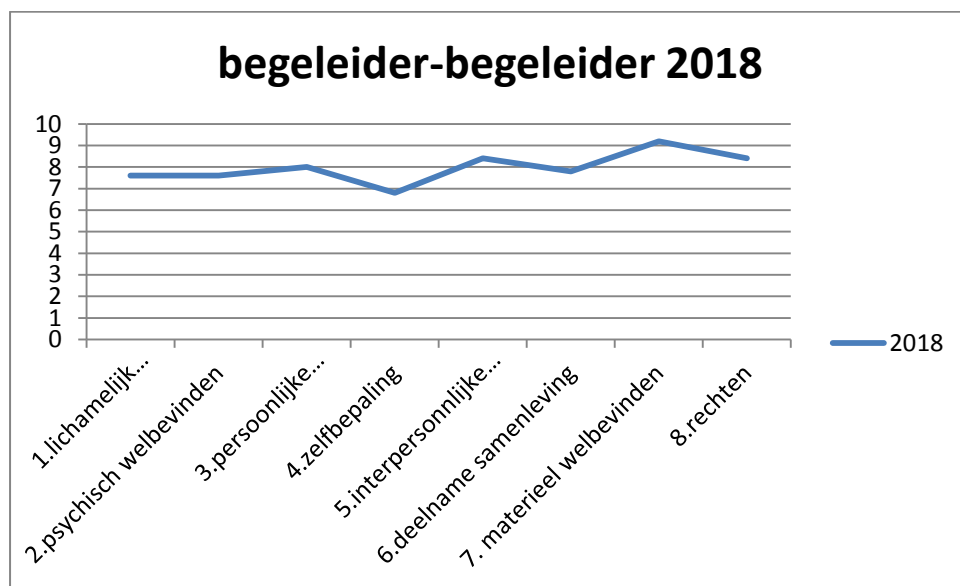
De tevredenheid over Zelfbepaling (6.8) wordt als voldoende beoordeeld.

4. Zelfbepaling

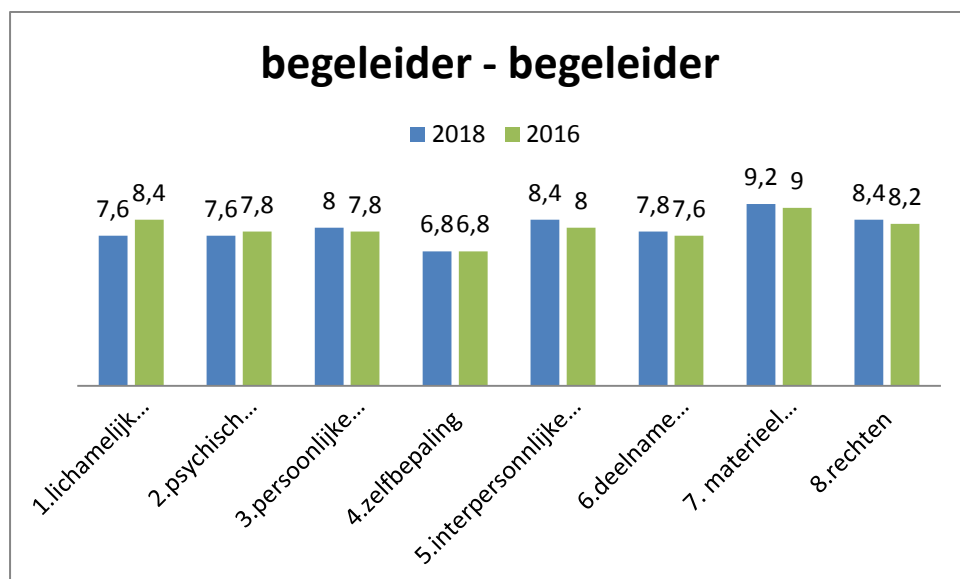
“Hij kan laten weten wat hij graag wil en kan in beperkte mate daar zelf keuzes in maken. De begeleiding probeert variatie aan te brengen omdat hij zelf vaak voor steeds hetzelfde, het bekende kiest.”

“Het zelf bepalen van activiteiten is lastig voor hem. Hij kan door hem goed te kennen wel aangeven wat hij fijn vindt om te doen. Belangrijk voor begeleiding is om altijd deze signalen goed op te vangen en op in te spelen.”

Observatielijst 'Ben ik tevreden?' begeleider-begeleider



Figuur 6 rapportcijfer BIT begeleider-begeleider



Figuur 7 rapportcijfer begeleider- begeleider 2016+2018

Over het geheel genomen waarden de begeleiders de tevredenheid van de bewoners over de 8 domeinen met een 8, net als in 2016 .

De tevredenheid over Materieel welbevinden (9,2) wordt als zeer goed beoordeeld.

7. Materiaal welbevinden

"Hij heeft gezien zijn handicap geen beschikking over zijn geld. Het huis waarin hij woont ervaart hij als prettig. De zomermaanden waren in het nieuwe huis zeer aangenaam omdat het er lekker koel bleef, een groot verschil met de oude woning. Hij lijkt weinig waarde aan spullen te hechten."

"Hij heeft geen beschikking over zijn eigen geld (handicap). Hij heeft een eigen kamer met veel spullen waar hij blij mee is, mooie stoel, veel apen, muziek e.d. Hij kan ook trots zijn kamer aan anderen laten zien. Iedere zaterdag maakt hij zijn eigen kamertje schoon."

De tevredenheid over Persoonlijke ontwikkeling (8) Interpersoonlijke relaties (8,4) en Rechten (8,4) wordt als goed beoordeeld.

3. Persoonlijke ontwikkeling

"Sfeer, beleving is voor hem belangrijker dan nieuwe dingen leren of ervaren, i.v.m. ouder worden en achteruitgang."

"Clubje op de groep creëren voor hem. Bijvoorbeeld een zaagclubje in zijn eigen vertrouwde omgeving met eigen begeleiding."

"Door zijn blind en doof zijn en rolstoel gebonden zijn, is hij heel erg beperkt in de activiteiten waaraan hij actief en bewust kan meedoen. Hij zit er wel altijd bij en zit regelmatig met een tevreden glimlach erbij. Hij laat wel vaak merken of hij iets lekker vindt of dat hij het naar zijn zin heeft of niet."

5. Interpersoonlijke relaties

"Hij is heel blij met zijn vrienden en zijn familie. Zij zijn belangrijk voor hem. Deze contacten blijft de begeleiding stimuleren."

"Hij heeft contact met een deel van zijn familie. Begeleiders helpen hem hierbij vorm te geven nu hij niet meer bij hun woont."

"Zij komt regelmatig op bezoek bij familie. Begeleiding is vertrouwd voor haar en zij kunnen haar voldoende ondersteunen en bekijken wat ze aankan. Zij zoekt zelf contact met anderen maar verdraagt geen mensen in haar directe nabijheid."

8. Rechten

"Begeleiding probeert goed naar hem te luisteren en hem af te lezen om het leven in de groep voor hem zo passend mogelijk te laten zijn."

"Haar goed blijven observeren. Het is belangrijk om haar goed te leren kennen om haar wensen te leren kennen."

"Slaapkamer is een eigen plek. Op letten om aan te kloppen voor binnenkomen."

De tevredenheid over Lichamelijk welbevinden (7,6) Psychisch welbevinden (7,6), en Deelname aan de samenleving (7,8) wordt als ruim voldoende beoordeeld.

1. Lichamelijk welbevinden

“De lichamelijke achteruitgang, klachten, ongemak goed observeren en signaleren. (rugklachten, ondertemperatuur). Overleggen met de medische dienst en behandelen indien nodig.”

“Hij heeft weinig conditie. Hij loopt 's ochtends naar de winkel en gaat in de rolstoel mee terug naar de woning. Om zijn conditie enigszins op peil te houden gaan we hier mee door.”

“Ze gaat achteruit. Ze is lichamelijk niet meer in staat om alles te doen wat ze voorheen kon. Ze geniet wel enorm van buiten zijn, daarom gaat ze minimaal 2x per dag naar buiten en waar dat mogelijk is nog vaker.”

2. Psychisch welbevinden

“Hij is gebaat bij vertrouwde begeleiding, nieuwe collega's goed inwerken en vertellen over hem is erg belangrijk om samen verder te kunnen.”

“Door de ernstig verstandelijke beperking van hem is het zeer complex om signalen van hem op een juiste manier te interpreteren. Hij heeft een hoge pijngrens en laat uitgestelde reacties zien. Begeleiding kijkt continue naar de signalen die hij geeft en probeert deze juist te interpreteren en te vertalen.

“Hij is blind en doof. Hij reageert minimaal op de begeleiding. In ADL momenten lijkt hij wel te ervaren of er nieuwe collega's zijn. Wellicht een andere geur maar ook hoe iemand hem aankleedt of verzorgd. Bij nieuwe mensen reageert hij vaak mopperig en een beetje afwerend.

Hij geeft op zijn manier wel aan of hij ergens last van heeft maar het is aan ons om die signalen te gaan herkennen. De laatste tijd heeft hij vaker een oorontsteking of een blaasontsteking. We zijn nu nog te vaak te laat in het herkennen van zijn signalen. Hier zullen we elkaar in moeten helpen.”

6. Deelname aan de samenleving

“Hij vindt het vaak spannend deel te nemen aan een grotere samenleving. Binnenshuis en op het terrein van NW voelt hij zich veilig. Daar waar hij veel mensen ontmoet, vindt hij het vooral vooraf spannend. De ervaring en de herhaling leren hem niet dat hij minder bang hoeft te zijn. Op het moment zelf kan hij echter altijd erg genieten.”

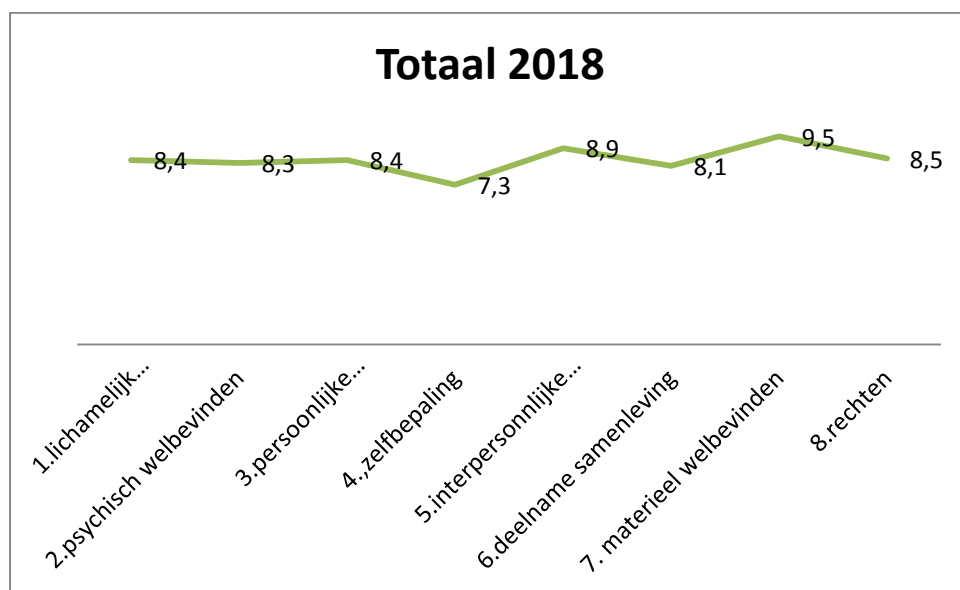
De tevredenheid over Zelfbepaling(6,8) wordt beoordeeld als voldoende.

4. Zelfbepaling

“Waar mogelijk keuzemogelijkheden aanbieden. Bijvoorbeeld tussen twee soorten beleg.”

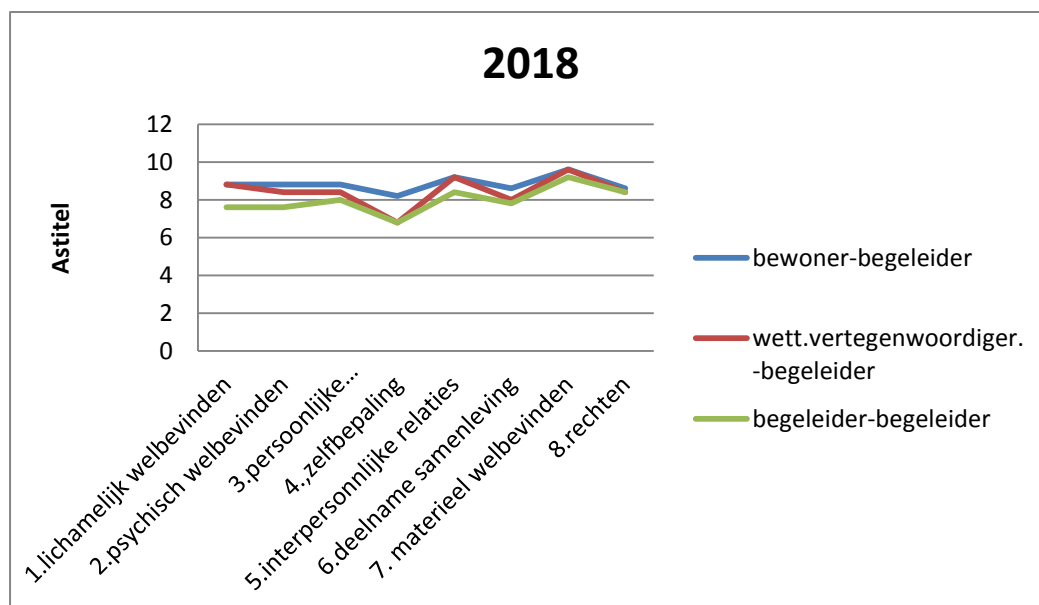
“Hij staat door de combinatie van beperkingen zeer kwetsbaar in het leven. Er is snel sprake van overprikkeling met een toename van spanning tot gevolg. Zijn handicaps en beperkte taalbegrip maken dat hij keuzes niet kan overzien. Vanuit zijn handicap zal het enkel leiden tot een toename van angst en vernauwing.”

Totaal 'Ben ik tevreden?'



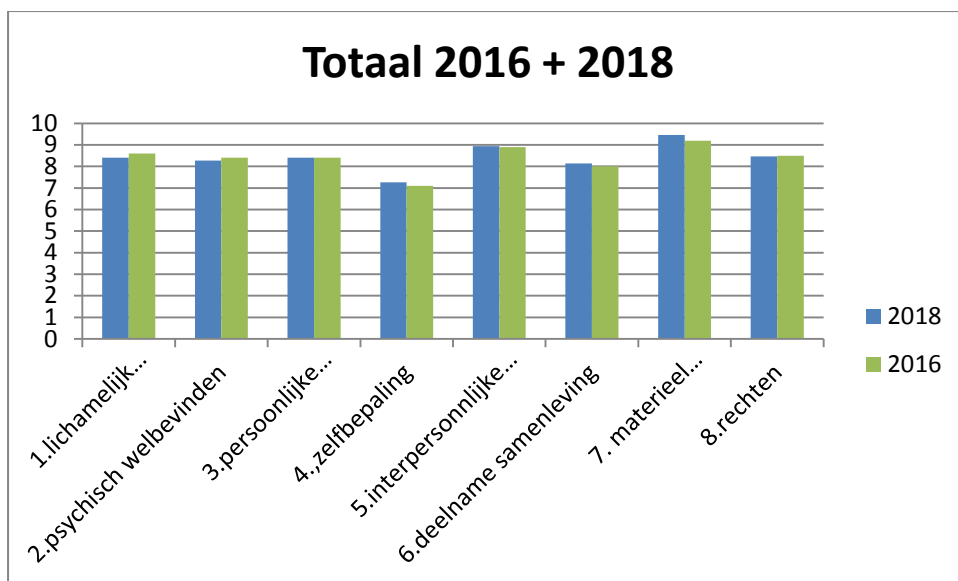
Figuur 8 rapportcijfer BIT totaal

Het totale gemiddelde van de gemeten tevredenheid (van de bewoners van Nieuw Woelwijck) over de 8 domeinen van Shalock is een 8,4.



Figuur 9 rapportcijfer BIT

In figuur 9 is te zien dat de bewoners die zelf de vragenlijst hebben beantwoord op vrijwel alle domeinen hoger scoren dan de vragenlijsten die ingevuld zijn door de wettelijk vertegenwoordigers en de begeleiders. Daarnaast is te zien dat de score op zelfbepaling bij alle drie categorieën beduidend minder is (gem. 7,3), dan de scores op de overige 7 domeinen (gem. 8 of hoger).



Figuur 10 rapportcijfer totaal over 2016 en 2018

Conclusie en aanbeveling

De tevredenheid over de 8 domeinen wordt door de drie groepen als goed beoordeeld. In figuur 9 is te zien dat het patroon van de waardering over de domeinen niet wezenlijk anders is. Wel zit er over het gemiddelde een licht verschil in; het gemiddelde rapportcijfer is 8,8 bij bewoners, 8,5 bij ouders/ wettelijk vertegenwoordigers-begeleider en 8 bij begeleider-begeleider. Er is op basis van het huidige onderzoek geen duidelijk antwoord te geven op het verschil in waardering. Mogelijk zijn begeleiders voorzichtiger met de beoordeling en kiezen ze vaker voor een gemiddelde waardering.

De algehele conclusie is dat zowel de bewoners zelf als de vertegenwoordigers en begeleiders de tevredenheid over de 8 domeinen van Shalock met een eindcijfer 8,4 als goed beoordelen. (In figuur 10 is te zien dat de beoordeling over de tevredenheid in 2018 nauwelijks afwijkt van de tevredenheid in 2016, ook in 2016 werd de algehele tevredenheid met een 8,4 beoordeeld). Materieel welbevinden wordt als zeer goed ervaren. Het Lichamelijk welbevinden, Psychisch welbevinden, Persoonlijke ontwikkeling, Interpersoonlijke relaties, Deelname aan de samenleving en Rechten worden als goed ervaren. Het is dan ook aan te bevelen om voor deze domeinen op dezelfde voet door te gaan.

Het domein Zelfbepaling wordt als ruim voldoende ervaren maar scoort lager dan de overige domeinen. Uit de gesprekken die gevoerd zijn over 'Ben ik tevreden?' met de ouders/ wettelijk vertegenwoordigers en de interne evaluaties van 'Ben ik tevreden?' (bijlage 4) kwamen twee oorzaken naar voren voor deze lagere waardering;

- Bij bewoners ontstaan initiatieven vaak niet uit behoefte aan zelfbepaling, maar vanuit het onvermogen dat hun handicap(s) met zich mee brengt. Met name bij bewoners bij wie naast een verstandelijke beperking sprake is van ASS-problematiek worden keuzes dikwijls gestuurd door eigen impulsen en fascinaties, rigiditeit en/of hun behoefte aan ordening. Dit betreft geen overwogen afweging waarvan iemand de consequenties (op langere termijn) kan overzien of waar iemand zelf verantwoordelijk voor kan worden gehouden. Het volgen/maken van keuzes leidt dan eerder tot een vergroting van de angst/onrust of werkt

vernaauwend. Vanuit dit standpunt worden eigen initiatieven of keuzes van bewoners niet altijd gevolgd binnen Nieuw Woelwijck. Zo lang of wanneer er aan dit onderscheid voorbij wordt gegaan en alle initiatieven/keuzes van bewoners worden gezien als 'eigen wil' en dus zelfbepaling, zal de waardering op de betreffende items relatief laag blijven.

- Ten tweede blijken er met name in de vragenlijst Klein kijken 'Ben ik tevreden?' vragen te staan die voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Bijvoorbeeld vraag 4 A 'bepaalt zelf de activiteiten', hier kan letterlijk worden gelezen; iemand bepaalt zelf de activiteiten en heeft hiervoor ook de capaciteiten. Het kan, omdat het een observatievragenlijst is, ook gelezen worden als; er wordt door mijn omgeving voldoende gelet op signalen (verbaal of non-verbaal) van voorkeur voor bepaalde activiteiten. Bij bewoners met een (zeer) ernstige verstandelijke handicap kan dit leiden tot ofwel een score van 1 of 2 (zeker niet) of juist tot een score van 4 of 5 (zeker wel).

Deze multi-interpretabele vraagstelling in met name de observatielijst Klein kijken is meegenomen in de landelijke gebruikersbijeenkomsten wat betreft de ontwikkelingen rondom 'Ben ik tevreden?'. In 2018 zijn de vragenlijsten van 'Ben ik tevreden' doorontwikkeld en opnieuw ter beoordeling aangeboden aan de commissie van deskundigen die de vragenlijsten ten behoeve van de waaier beoordeelt. De verwachting is dat door een betere vraagstelling, de vragen in deze lijsten niet/ minder voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

Uit de gesprekken rondom 'Ben ik tevreden?' die gevoerd zijn kwam naar voren, dat men spreekt over onderwerpen die anders niet zo snel aan bod komen in zowel gesprekken met bewoners, ouders/wettelijk vertegenwoordigers als begeleiders. Met name de gesprekken met bewoners werden als erg leuk en zinvol ervaren.

"Zij vindt het afnemen van zo'n "interview" enorm leuk, ze geniet van de 1 op 1 aandacht en voelt zich heel belangrijk op zo'n moment. Haar wens was om beter te leren rekenen, zo hebben we meteen een mooi doel kunnen bedenken!"

"Was erg leuk om met haar te doen, ze nam het heel serieus. We zijn er echt even voor gaan zitten. Ze kan ook goed aangeven wanneer ze een vraag niet begrijpt en vraagt dan om uitleg. Mooi om te zien wat zij belangrijk vindt en hoe ze veel dingen ervaart/beleeft."

"Zij maakt zo'n vragenlijst groot en hoopt ermee haar voordeel te doen (bijvoorbeeld als ze aan geeft langer te willen borduren). Als dat niet gebeurt is dat voor haar wel een teleurstelling. Er is bij haar dus wel enige spanning merkbaar. Ik moet zeggen dat het bij de overige bewoners minder spannend is, zij genieten vooral even van de 1-op-1 tijd en voelen zich belangrijk door zo'n "interview" en zijn trots op de antwoorden die ze kunnen geven.

Voor ons als begeleiders is het leuk om te doen, het geeft ons nog meer inzicht in hoe bewoners in het leven staan, hoe zij denken en soms ook hoe moeilijk de vragen toch eigenlijk zijn."

Het voornaamste doel van het cliëntervaring onderzoek, namelijk de dialoog die ontstaat als gevolg van het invullen van de vragenlijst, is hiermee bereikt.

Bij een groot deel van de ingevulde vragenlijsten in het ECD worden gespreksfragmenten al toegevoegd, bij een ander deel van de ingevulde vragenlijsten in het ECD zijn alleen de scores ingevuld. Het is aan te bevelen om hier in bij de volgende afname in 2020 hier opnieuw aandacht aan te schenken, om het onderdeel dialoog nog meer naar voren te laten komen.

In december 2018 zijn de doorontwikkelde vragenlijsten 'Gesprekslijst' en 'Klein kijken-observatielijst EMB' goedgekeurd en toegevoegd aan de 'Waaier van instrumenten' van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen'. In 2020 gaat Nieuw Woelwijck gebruik maken van deze lijsten.

Bronnen

‘Ben ik tevreden?’ (2019, Januari 30). Gevonden op <https://www.beniktevreden.nl/>

Biene, M. van (2017, Januari 28). ‘Ben ik tevreden?’ wetenschappelijke basis. Gevonden op <http://www.beniktevreden.nl/beniktevreden.nl/index.php/2-ongecategoriseerd/11-wetenschappelijke-basis>

Biene, M. van (2003). *Proefschrift : Wederkerig leren*. Delft, Uitgeverij Eburon.

Praktikon (2019, Januari 30). *Clïëntervaringsonderzoek op maat*. Gevonden op <http://www.praktikon.nl/wat-we-doen/clientervaringsonderzoek/>

Schalock, R. L., Gardner, J. F., & Bradley, V. J. (2007). *Quality of life of persons with intellectual and other developmental disabilities: Applications across individuals, organizations, systems, and communities*. Washington, DC: American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. (2017) *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022*, Utrecht, VGN.

VGN (2017, februari 09). Beoordeling instrumenten cliëntervaringsinstrumenten 2017-2019. Gevonden op <https://www.vgn.nl/artikel/27141>