

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
VAN CLIËNTEN, VERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS
STICHTING SPRANK**

2016

ALGEMEEN



Buntinx

training & consultancy

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Cliënten, Vertegenwoordigers en Begeleiders - Stichting Sprank 2016 - algemeen

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in samenwerking met Joost Tan Onderzoek en Advies, in opdracht van Stichting Sprank te Zwolle.

Deze versie van het rapport bevat de algemene uitkomsten van het onderzoek. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op teamniveau zijn hierin niet opgenomen. Versiedatum 19.10.2016.

[Buntinx Training & Consultancy](#)

Postbus 1684

6201 BR MAASTRICHT

Tel 0620798066

btc@buntinx.org

www.buntinx.org

Juli 2016

© Buntinx Training & Consultancy en Stichting Sprank

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
VAN CLIËNTEN, VERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS
STICHTING SPRANK**

VOORWOORD EN LEESWIJZER

Deze ‘Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Stichting Sprank’ begint met een inleiding (hoofdstuk 1) waarin kort wordt beschreven waarom, waar, bij wie en op welke manier het onderzoek plaatsvond. Vervolgens wordt in hoofdstuk 2 binnen de functie Wonen verslag gedaan van de uitkomsten van de raadpleging van cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. In hoofdstuk 3 volgen de uitkomsten van de functie Logeren. In hoofdstuk 4 staan vergelijkingen tussen groepen respondenten en locaties binnen Stichting Sprank. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op niveau van de locaties zijn niet in deze versie opgenomen (hoofdstuk 5). Hoofdstuk 6 sluit af met beschouwingen en conclusies.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle cliënten, cliëntvertegenwoordigers, contactpersonen en begeleiders die tijd en moeite namen om de vragenlijsten in te vullen en hun persoonlijke ervaringen en meningen te delen ten behoeve van het onderzoek. Een bijzonder woord van dank voor de interviewers die er in slaagden de kwaliteitservaringen van een groot aantal cliënten te registreren, en voor Doretha Bouwkamp, Kwaliteitsmedewerker, die de interne coördinatie van het onderzoek voor haar rekening nam.

25 Juli 2016
Dr. W.H.E. Buntinx
J. Tan, MSc

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
VAN CLIËNTEN, VERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS
STICHTING SPRANK**

1. Inleiding	7
1. Vraagstelling	8
2. Methode en deelnemers	10
3. Dataverzameling	10
4. Verwerking en analyse	
2. Uitkomsten Wonen	13
1. Uitkomsten cliënten Wonen	13
2. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers Wonen	21
3. Uitkomsten begeleiders Wonen	31
3. Uitkomsten Logeren	41
1. Uitkomsten cliënten Logeren	41
2. Uitkomsten cliëntvertegenwoordigers Logeren	44
4. Vergelijkingen tussen respondentgroepen en locaties	47
1. Hoogst en laagst scorende indicatoren bij cliënten vertegenwoordigers en begeleiders	47
2. Vergelijking Rapportcijfers	49
3. Vergelijking profielen	50
4. Slotbeschouwing	54
5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten	55
6. Beschouwingen en conclusies	56
6.1 Werkwijze	56
6.2 Beperkingen van het onderzoek	57
6.3 Conclusies	57
Bijlagen	61

**RAPPORTAGE ONDERZOEK KWALITEITSERVARINGEN
VAN CLIËNTEN, VERTEGENWOORDIGERS EN BEGELEIDERS
STICHTING SPRANK - 2016**

1. INLEIDING

1.1 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen bij Stichting Sprank luidt:

1. Hoe waarden cliënten, cliëntvertegenwoordigers en cliëntbegeleiders van Stichting Sprank de kwaliteit van de geboden ondersteuning?
2. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op niveau van Stichting Sprank als geheel en op niveau van de locatieteams?

Het onderzoek kwaliteitservaringen 2016 werd gehouden in de volgende voorzieningen:

Wonen

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| ▪ Stadssingel | ▪ De Kameleon |
| ▪ Mensemastraat | ▪ J. Marisstraat 2 |
| ▪ Ransuil | ▪ J. Marisstraat 4 |
| ▪ Reiger | ▪ Parel-Staete |
| ▪ Steenuil | ▪ Bernhardpassage |
| ▪ Rozenhoek Alpenroos / Zonneroos | ▪ de Parel |
| ▪ Rozenhoek Goudroos / Duinroos | ▪ de Arendsvleugel |
| ▪ Handpalm gr. Chrysant / Roos | ▪ Veldhorst |
| ▪ Handpalm gr. Parel Zonnebloem | ▪ Briljant |
| ▪ Ark en Botter | ▪ Tamarisk |
| ▪ De Schans | ▪ Reysigerweg Zorgintensief |
| ▪ Wenwille | ▪ Reysigerweg Begeleidingsgroep |
| ▪ De Lichtboei 'Uniek' 1e | |
| ▪ De Lichtboei 'Waterlelie' bg | |
| ▪ De Lichtboei 'Zwingel' 2e | |
| ▪ Elzenlaan groep 3 | |
| ▪ Elzenlaan groep 4 | |
| ▪ Vlasakkerkamp 1 blauw | |
| ▪ Vlasakkerkamp 3 rood | |
| ▪ Vlasakkerkamp 5 groen | |
| ▪ Vlasakkerkamp 7/9 geel | |
| ▪ Weidebuurt 1 | |
| ▪ Schutsplein 47-14 | |

Ambulant

- Ambulant sector noord
- Ambulant sector oost
- Ambulant sector midden/west

Logeren

- Logeerhuis de Springplank
- Logeerhuis Zuidhorn

Het gaat in dit onderzoek over de subjectieve kwaliteitservaringen van cliënten, van familie / cliëntvertegenwoordigers en van begeleiders met betrekking tot de ondersteuningsprestaties van Stichting Sprank.

1.2 Methode en deelnemers

Methode

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

1. 'Zorg' en ondersteuning worden opgevat als interactionele processen waaraan cliënten, hun vertegenwoordigers (verwanten, familie) en begeleiders van de dienstverlenende organisatie deel hebben. De methode verzamelt daarom informatie over kwaliteitservaringen bij deze drie groepen.
2. 'Kwaliteit' is multi-dimensioneel. Het gaat in de eerste plaats om 'inhoudelijke aspecten' die verwijzen naar de (gewenste) uitkomsten van zorg en ondersteuning op niveau van de cliënt. Deze worden uitgedrukt in termen van 'Kwaliteit van Bestaan'. In de tweede plaats gaat het om 'voorwaardenscheppende aspecten'. Dit zijn geen doelen op zich maar middelen en instrumenten om de inhoudelijke kwaliteit te realiseren zoals 'medewerkers', 'competenties', 'zorgplannen', 'continuïteit'. In de derde plaats gaat het om 'relationele aspecten', verwijzend naar de dialoog tussen de betrokken actoren in termen van 'vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening', 'empathie', 'zorgzaamheid' en 'informatie'. De Quality Qube onderzoekt deze drie dimensies aan de hand van zorgvuldig gekozen en voor Stichting Sprank relevante indicatoren.
3. De methode is gericht op verbeteren van kwaliteit binnen de eigen organisatie. De rapportage vindt plaats op organisatie breed niveau, op voorzieningniveau en daarnaast op teamniveau, zo dicht mogelijk bij de plek waar 'zorg tot stand komt'. Dit laatste gebeurt in de vorm van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten (KVK) waarin de uitkomsten van de Kwaliteitservaringen van de drie actoren wordt samengevat.

De methode steunt op wetenschappelijke, 'evidence based' uitgangspunten en is volledig compatibel met het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg (VGN, 2013). De Quality Qube maakt deel uit van de 'waaier' van cliënt-ervaringsinstrumenten van VGN. Voor verdere toelichting en verantwoording wordt verwezen naar bijlage 1.

De vragenlijsten bestaan uit een kwantitatief gedeelte waarbij indicatoren binnen de domeinen van het kwaliteitskader via multiple-choice antwoorden bevestigd worden, en uit een kwalitatief gedeelte waarbij de respondent vrije waarderings- en verbeterpunten over de ondersteuning kan geven.

De 49 indicatoren die in dit kwaliteitsonderzoek werden gebruikt staan in bijlage 2. Aan de indicatoren met betrekking tot het kwaliteitskader van de Quality Qube werden 5 specifieke indicatoren met betrekking tot de rol van geloof en levensbeschouwing binnen Stichting Sprank geformuleerd, daarnaast werden er nog 5 vragen met betrekking tot de

dagbesteding aan de lijst toegevoegd. Voor cliëntvertegenwoordigers werd één extra vraag met betrekking tot informatievoorziening rondom visie en identiteit toegevoegd.

De Quality Qube onderzoekt en rapporteert op elk niveau zowel positieve kwaliteitservaringen (waardering) als ervaringen met betrekking tot zaken die voor verbetering vatbaar zijn

Deelnemers

Cliënten

In alle voorzieningen werden cliënten uitgenodigd de vragenlijst in te vullen met betrekking tot hun kwaliteitservaringen. Deze vragenlijsten konden ofwel zelfstandig ingevuld worden, of in een gespreksvorm met een interviewer. De gesprekken vonden plaats onder leiding van interviewers met ervaring in het communiceren met mensen met een verstandelijke beperking.

Binnen de functie Wonen werden de 60 vooraf gekozen indicatoren bevraagd – 50 algemene en 2x5 specifieke – (bijlage 2). Daarnaast werd ruimte gegeven voor open antwoorden op de vraag wat men ‘goed’ vindt en ‘wat beter’ zou kunnen of moeten in de ondersteuning. In de vragenlijst van Logeren zijn de indicatoren weggelaten, en werden alleen de open vragen gesteld.

Vertegenwoordigers en begeleiders

De cliëntvertegenwoordiger of contactpersoon van de cliënt Wonen en Logeren bij Stichting Sprank ontving thuis een vragenlijst via de post. Binnen de vragenlijst Wonen werd er naast een oordeel over de 60 onderwerpen – 50 algemene en 25 specifieke – ook ruimte gegeven voor het vermelden van kwaliteitservaringen, positief en negatief. De vragenlijst Logeren bestond wederom uit alleen de open vragen.

De opzet van de vragenlijst voor begeleiders was gelijk aan die van de vertegenwoordigers (dezelfde indicatoren – behalve indicator V214 – en open vragen) maar vond bij Wonen plaats via een internetenquête. Bij de begeleiders Logeren werd gebruik gemaakt van een papieren vragenlijst. Aan alle begeleiders werd gevraagd om hun ervaring van de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning aan ‘hun’ cliënten op de locatie, als professional te rapporteren. Deze vraagstelling gaat er van uit dat professionele begeleiders ook een eigen mening hebben over de geleverde zorg en ondersteuning.

Privacy en ethisch kader

De vragenlijst werd anoniem ingevuld en vraagt op geen enkele wijze persoonlijke gegevens over de identiteit van de respondent. De vragenlijstenlijsten werden rechtstreeks aan het onderzoeksbureau toegezonden en komen niet terug bij de voorziening. De inhoud van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten is niet herleidbaar tot individuele uitspraken maar is geformuleerd in termen van professionele bevindingen. Het onderzoek gebeurde bij elke respondent op vrijwillige basis. De cliënten werden vooraf en aan het begin van de persoonlijke gesprekken voorgelicht over het doel en de werkwijze van het gesprek en konden zelf beslissen al dan niet mee te doen.

De onderzoeker neemt in dit onderzoek bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van de uitkomsten de beroepscode voor psychologen in acht.

1.3. Dataverzameling

De dataverzameling vond plaats tussen 2 mei en 15 juni 2016.

1.4 Verwerking en analyse

Cliënten

Iedere cliënt van Stichting Sprank die in staat is mee te doen aan het onderzoek werd benaderd voor deelname. Op deze wijze werden er in totaal 338 vragenlijsten door cliënten ingevuld (ofwel in gespreksvorm met de interviewer, of individueel), waarvan 308 lijsten Wonen, 19 lijsten Ambulant en 10 lijsten Logeren. De bijbehorende responspercentages op de gehele populatie zijn: Wonen 85%; Ambulant 48%; Logeren 25%.

Familie/vertegenwoordigers

Door de cliëntvertegenwoordigers werden er 208 lijsten ingevuld teruggestuurd, waarvan 196 lijsten Wonen en 12 lijsten Logeren. De bijbehorende responspercentages zijn: Wonen 55%; Logeren 28%.

Begeleiders

De internetenquête voor begeleiders was beschikbaar binnen de functies Wonen en Ambulant. De begeleiders Logeren vulden een papieren vragenlijst in. De begeleiders Wonen vulden 109 lijsten in, de begeleider Ambulant 7 en de begeleiders van Logeren 4. De bijbehorende responspercentages zijn: Wonen 25%; Ambulant 17%.

Betrouwbaarheid, analyse en rapportage

Bij elk onderzoek met de Quality Qube methode wordt apart de betrouwbaarheid van de gebruikte schalen getoetst.

De uitkomsten staan in de navolgende tabel. De belangrijkste maat is 'Guttman lambda 2' (zie Sijsma, 2009 in de literatuurlijst in bijlage 1). Deze is bij de groepen Wonen Cliënten en Vertegenwoordigers zeer goed; bij de Begeleiders is deze ruim voldoende. Bij de groep Ambulant Cliënten is deze maat voldoende en bij de Begeleiders, zeer goed. Vanwege het lage aantal is bij Ambulant alleen de Guttman λ_2 vermeld.

Groep (N)	Cronbach α	Split-half	Guttman λ^2
Cliënten wonen (308)	.94	.93	.94
Vertegw. Wonen (196)	.95	.89	.95
Begeleiders wonen (109)	.75	.34	.83
Cliënten ambulante (19)			.62
Begeleiders ambulante (7)			.93

De antwoorden op de gesloten vragen (indicatoren) werden geanalyseerd en worden in deze rapportage gepresenteerd in de vorm van:

- (1) antwoordtabellen met gemiddelde score per indicator en aanduiding van opvallende positieve (groen) en negatieve (rood) uitkomsten (statistisch significant boven- of onder-gemiddeld scorend) ;
- (2) rangorde overzichten van hoog naar laag scorende indicatoren;
- (3) rapportcijfers voor de algemene kwaliteit van ondersteuning;
- (4) profielen van uitkomsten van positief ervaren domeinen van kwaliteit respectievelijk van domeinen die voor verbetering vatbaar zijn.

Let op: in de rangorde overzichten is mogelijk dat, door de beperkte beschikbare ruimte in de figuur, de tekst van de indicator niet volledig zichtbaar is. Raadpleeg in dat geval de voorafgaande tabel met de volledige teksten van de vragen/indicatoren of raadpleeg de lijst in bijlage 2.

Daarnaast werden de antwoorden op de open vragen en opvallende uitkomsten op de indicatoren, functioneel samengevat in 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' (KVK) op locatieteam-niveau. Deze samenvattingen worden afzonderlijk gepresenteerd in de categorieën 'waardering' en 'voor verbetering vatbaar'.

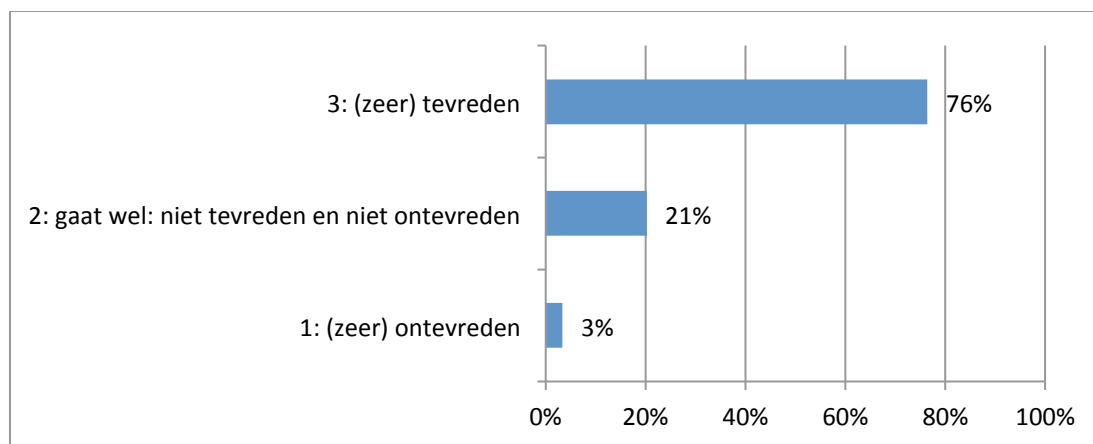
De verwerking en analyse van gegevens en de rapportage werden onafhankelijk uitgevoerd door Buntinx Training & Consultancy onder verantwoordelijkheid van dr. W. Buntinx, GZ-psycholoog.

2. UITKOMSTEN WONEN

2.1 Uitkomsten Wonen cliënten

In de volgende paragraaf worden de uitkomsten gemeld van de 308 cliënten Wonen van Stichting Sprank. Eerst wordt er een overzicht getoond van de algemene waardering van de ondersteuning bij Stichting Sprank uitgedrukt in een rapportcijfer, daarna de beleving van de 59 kwaliteitsindicatoren, tot slot aangevuld met een analyse van de reacties op de open vragen.

De uitkomsten worden hier op het niveau van Stichting Sprank als geheel gepresenteerd.



Figuur 2.1. Overzicht van waardering algemene ondersteuning cliënten Wonen binnen een antwoordschaal van drie niveaus; 3: (zeer) tevreden - 2: gaat wel: niet tevreden en niet ontevreden - 1: (zeer) ontevreden

Figuur 2.1 toont de procentuele verdeling van het antwoord op de vraag *'Hoe tevreden ben je (in het algemeen) met de ondersteuning die je bij Stichting Sprank ontvangt?'* bij alle cliënten Wonen. De cliënten antwoordden met behulp van een cijferschaal waarbij het cijfer 3 een positieve waardering is, 2 een neutrale waardering, en 1 een negatieve waardering. Gemiddeld geven de cliënten Wonen een **2.7** aan de algemene ondersteuning bij Stichting Sprank, dit is een positieve waardering. Omgezet naar een tien-puntenschaal zou dat een waardering van 8,9 zijn.

Tabel 2.1 toont de gemiddelde indicatorscore binnen de domeinen van het kwaliteitskader uit het kwantitatieve gedeelte van de vragenlijst. De indicatorscores van de cliënten Wonen werden gegeven op een schaal van 3.

Tabel 2.1. Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator (cliënten Wonen)

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal) ontevreden	2 neutraal	3 (heel) tevreden	geen antwoord	
Inhoudelijk					
V101 Als ik iets nieuws wil leren, dan krijg ik hulp	2%	22%	69%	7%	2,7
V102 De begeleider van Stichting Sprank helpt mij bij het leren van nieuwe dingen	5%	21%	65%	9%	2,7
V103 De begeleiders van Stichting Sprank helpen mij te kiezen wat ik zelf wil	5%	18%	68%	9%	2,7
V104 Ik krijg van de begeleiders van Stichting Sprank de kans om mijn eigen keuzes te maken	5%	14%	72%	9%	2,7
V105 Mijn persoonlijk begeleider helpt mij bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor mij zijn	3%	14%	73%	10%	2,8
V106 Ik word geholpen bij het aangaan van nieuwe relaties en vriendschappen	9%	30%	44%	17%	2,4
V107 Ik doe dingen (activiteiten) die goed bij mij passen	1%	8%	87%	4%	2,9
V108 Als het nodig is, dan zorgt de begeleiding voor een vrijwilliger om iets mogelijk te maken voor mij	9%	19%	62%	10%	2,6
V109 Ik ben tevreden over hoe vaak ik alleen (zelfstandig) activiteiten kan doen	5%	8%	73%	14%	2,8
V110 Ik ben tevreden over hoe vaak ik mee kan doen aan groepsactiviteiten	11%	24%	57%	8%	2,5
V111 Ik heb contact met mensen buiten mijn woongroep	7%	15%	70%	8%	2,7
V112 De begeleiders helpen mij op te komen voor mijn rechten en belangen	6%	20%	46%	28%	2,6
V113 Ik kan alleen zijn als ik dat wil en anderen kijken niet op mijn kamer of in mijn spullen.	7%	8%	80%	5%	2,8
V114 Ik weet hoe ik een klacht moet indienen	15%	15%	44%	26%	2,4
V115 Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is waar ik mee kan praten	16%	12%	46%	26%	2,4
V116 Als ik verdrietig, bang of boos ben dan helpen de begeleiders mij	3%	19%	74%	4%	2,7
V117 Ik voel me op mijn gemak bij mijn groepsgenoten	5%	29%	61%	5%	2,6
V118 Het is hier gezellig waar ik woon	5%	16%	77%	2%	2,7
V119 Als er wel eens ruzie is in de groep, dan helpen de begeleiders dat goed op te lossen	3%	19%	70%	8%	2,7
V120 Ik voel me veilig op de plaats waar ik woon	3%	14%	78%	5%	2,8
V121 De begeleiders helpen mij om gezond te blijven	2%	11%	82%	5%	2,9
V122 Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg	4%	15%	77%	4%	2,8

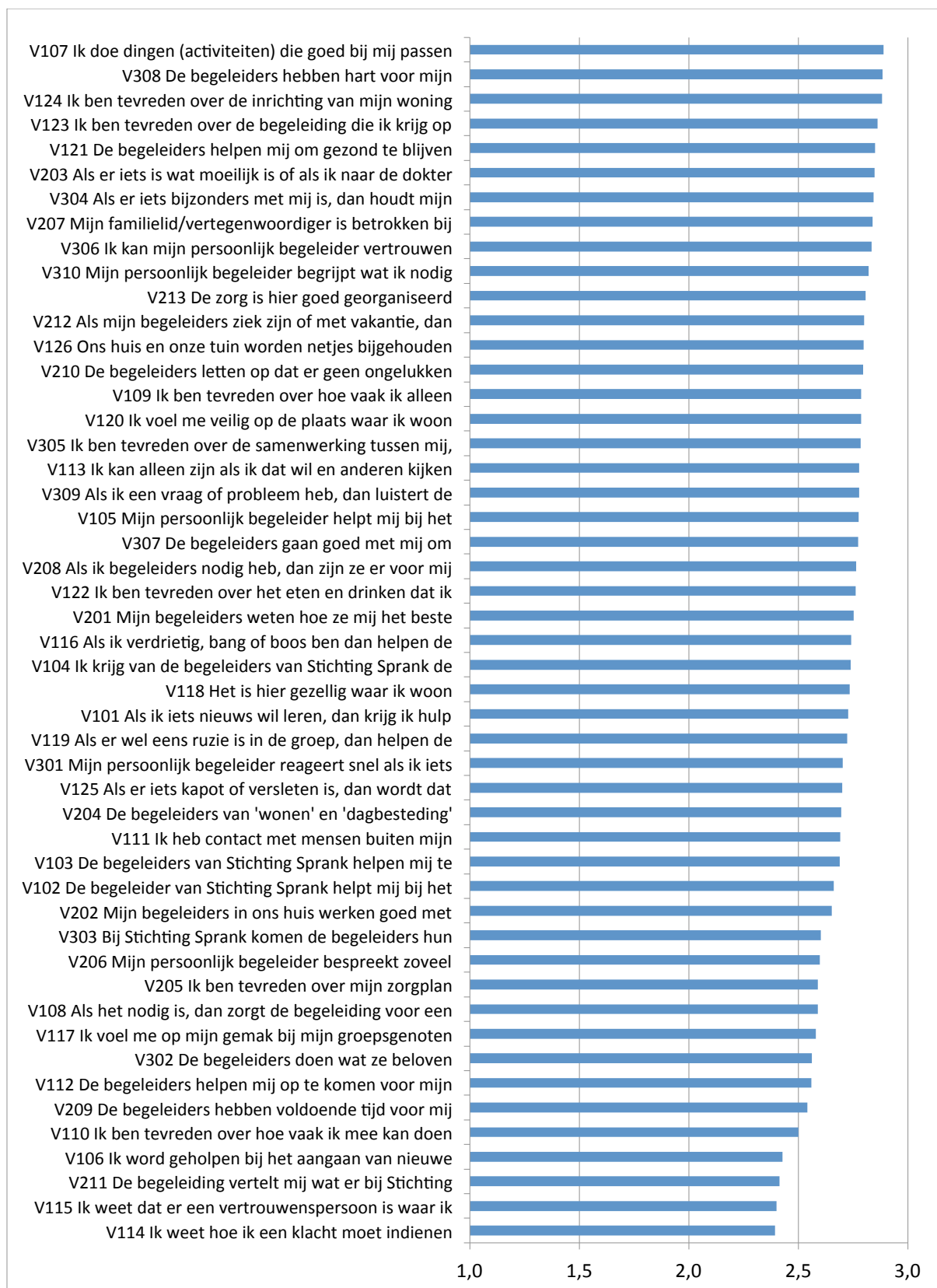
V123 Ik ben tevreden over de begeleiding die ik krijg op het gebied van zelfverzorging	2%	6%	66%	26%	2,9
V124 Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning	2%	8%	88%	2%	2,9
V125 Als er iets kapot of versleten is, dan wordt dat gerepareerd/vervangen	4%	21%	70%	5%	2,7
V126 Ons huis en onze tuin worden netjes bijgehouden	4%	11%	78%	7%	2,8
Voorwaardenscheppend					
V201 Mijn begeleiders weten hoe ze mij het beste kunnen helpen	3%	18%	74%	5%	2,8
V202 Mijn begeleiders in ons huis werken goed met elkaar samen	6%	20%	65%	9%	2,7
V203 Als er iets is wat moeilijk is of als ik naar de dokter moet dan weet mijn persoonlijk begeleider met wie hij/zij moet praten	2%	10%	79%	9%	2,8
V204 De begeleiders van 'wonen' en 'dagbesteding' werken goed met elkaar samen	5%	18%	65%	12%	2,7
V205 Ik ben tevreden over mijn zorgplan	7%	20%	55%	18%	2,6
V206 Mijn persoonlijk begeleider bespreekt zoveel mogelijk met mij wat er in mijn zorgplan komt	9%	15%	58%	18%	2,6
V207 Mijn familielid/vertegenwoordiger is betrokken bij mijn zorgplan	2%	10%	72%	16%	2,8
V208 Als ik begeleiders nodig heb, dan zijn ze er voor mij	3%	15%	75%	7%	2,8
V209 De begeleiders hebben voldoende tijd voor mij	8%	28%	60%	4%	2,5
V210 De begeleiders letten op dat er geen ongelukken gebeuren	2%	14%	74%	10%	2,8
V211 De begeleiding vertelt mij wat er bij Stichting Sprank te doen is, en waar ik aan mee kan doen	13%	21%	45%	21%	2,4
V212 Als mijn begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan is de vervanging goed geregeld	3%	13%	78%	6%	2,8
V213 De zorg is hier goed georganiseerd	3%	12%	78%	7%	2,8
Relationeel					
V301 Mijn persoonlijk begeleider reageert snel als ik iets nodig heb	5%	18%	69%	8%	2,7
V302 De begeleiders doen wat ze beloven	6%	29%	58%	7%	2,6
V303 Bij Stichting Sprank komen de begeleiders hun afspraken na	5%	25%	60%	10%	2,6
V304 Als er iets bijzonders met mij is, dan houdt mijn persoonlijk begeleider mijn vertegenwoordiger goed op de hoogte over hoe het met mij gaat	2%	10%	78%	10%	2,8
V305 Ik ben tevreden over de samenwerking tussen mij, mijn verwanten en de begeleiders	4%	10%	71%	15%	2,8
V306 Ik kan mijn persoonlijk begeleider vertrouwen	3%	9%	76%	12%	2,8
V307 De begeleiders gaan goed met mij om	3%	16%	74%	7%	2,8
V308 De begeleiders hebben hart voor mijn ondersteuning - ze doen hun best	1%	9%	79%	11%	2,9

V309 Als ik een vraag of probleem heb, dan luistert de begeleider goed naar mij	3%	14%	75%	8%	2,8
V310 Mijn persoonlijk begeleider begrijpt wat ik nodig heb	3%	11%	78%	8%	2,8

De groene uitkomsten in tabel 2.1 betreffen scores die (statistisch significant) boven het gemiddelde van de cliënten Wonen liggen; de rode uitkomsten betreffen scores beneden dit gemiddelde. De grijs gemarkeerde cijfers zijn indicatoren waarbij opvallend vaak (meer dan 25% van alle respondenten) geen antwoord gegeven werd. Dit geeft waarschijnlijk aan dat een onderwerp niet herkend wordt, onbekend is of niet van toepassing wordt gevonden voor een belangrijk deel van de cliënten.

De gemiddelde indicatorscore over alle vragen bij de cliënten Wonen is **2,71**. De relatief (tot het gemiddelde van de cliënten Wonen bij Stichting Sprank) laag scorende indicatoren liggen allemaal boven het schaalgemiddelde van '2'. Dit betekent dat *alle* indicatoren 'overwegend positief' tot 'zeer positief' scoren. Een rode markering betekent dus niet 'slecht' maar 'minder dan het gemiddelde van de andere indicatoren'.

Figuur 2.2 toont dezelfde indicatoren, gerangschikt van hoogst naar laagst scorend. Door de beperkte beschikbare ruimte in de figuur kan het zijn dat de tekst van de indicator niet volledig zichtbaar is; raadpleeg voor de volledige tekst tabel 2.1 of de lijst in bijlage 2.

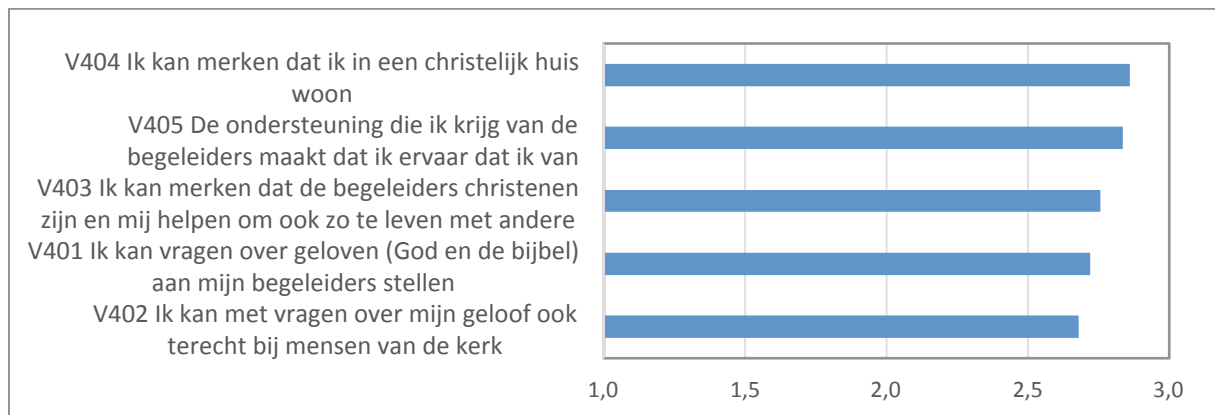


Figuur 2.2 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Stichting Sprank (cliënten Wonen)

Tabel 2.2 en figuur 2.3 tonen de score-overzichten van de indicatoren binnen het vierde gedeelte van de vragenlijst met betrekking op geloof en levensbeschouwing. Ook bij dit gedeelte van de vragenlijst scoren alle indicatoren positief. Indicator V404 *Ik kan merken dat ik in een christelijk huis woon* scoort significant hoger positief dan de andere 4 indicatoren.

Tabel 2.2 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator Deel 4 (cliënten Wonen)

Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal) ontevreden	2 neutraal	3 (heel) tevreden	geen antwoord	
V401 Ik kan vragen over geloven (God en de bijbel) aan mijn begeleiders stellen	5%	15%	71%	9%	2,7
V402 Ik kan met vragen over mijn geloof ook terecht bij mensen van de kerk	6%	14%	65%	13%	2,7
V403 Ik kan merken dat de begeleiders christenen zijn en mij helpen om ook zo te leven met andere mensen	4%	13%	71%	12%	2,8
V404 Ik kan merken dat ik in een christelijk huis woon	2%	9%	82%	7%	2,9
V405 De ondersteuning die ik krijg van de begeleiders maakt dat ik ervaar dat ik van betekenis ben	2%	9%	73%	16%	2,8



Figuur 2.3 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Deel 4 (cliënten Wonen)

Tabel 2.3 en figuur 2.4 tonen de score-overzichten van de indicatoren binnen het vijfde gedeelte van de vragenlijst met betrekking op de dagbesteding. Binnen de vragen van Deel 5 scoorden geen indicatoren significant hoger of lager dan het gemiddelde.

Tabel 2.3 Overzicht van reacties in de drie antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator Deel 5 (cliënten Wonen)

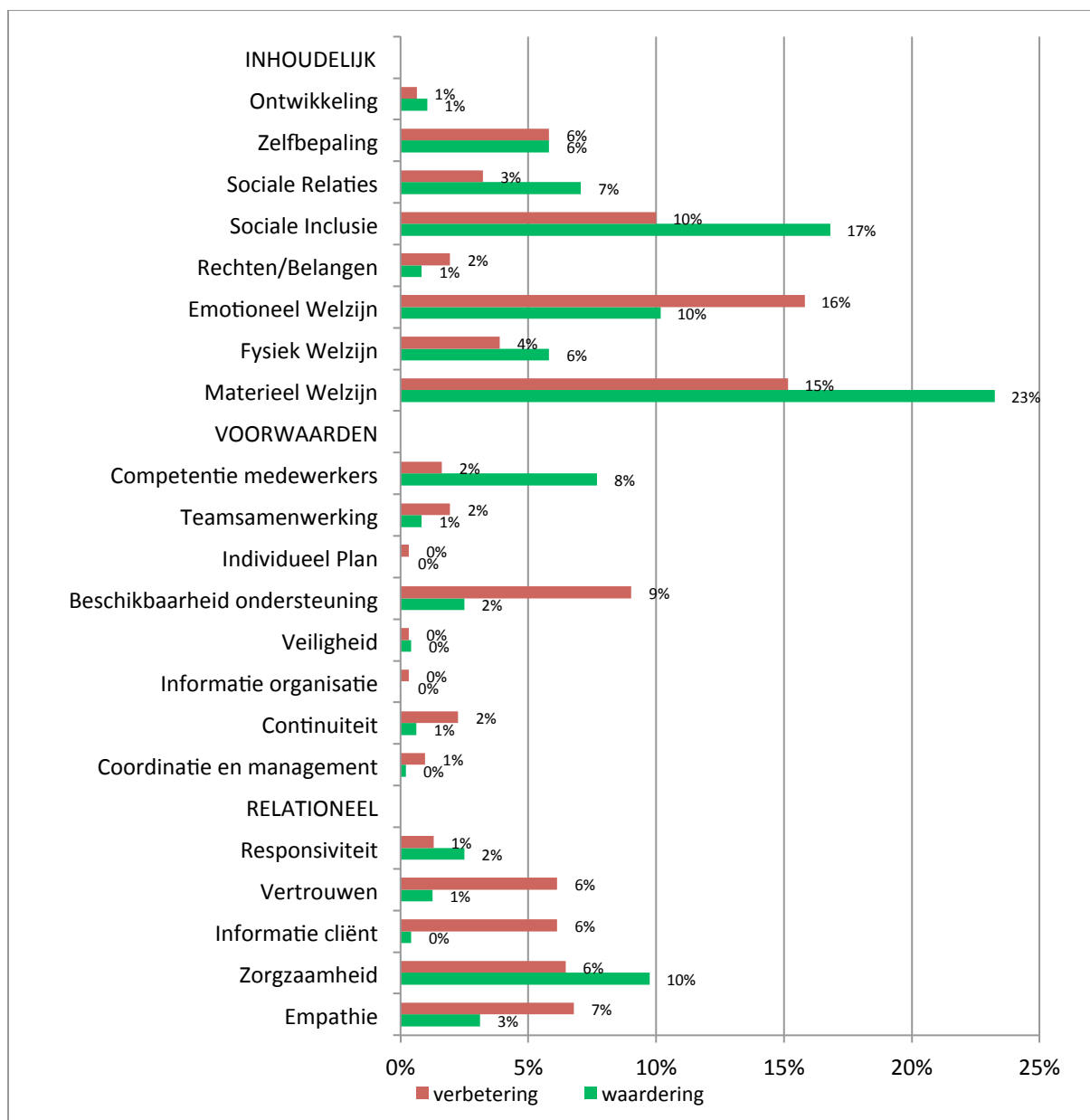
Indicator	Antwoordcategorie				gemiddelde score (van 3)
	1 (helemaal) ontevreden	2 neutraal	3 (heel) tevreden	geen antwoord	
V501 Ik voel me thuis op mijn dagbesteding	5%	10%	68%	17%	2,8
V502 Ik werk met leuke mensen op de dagbesteding	3%	10%	69%	18%	2,8
V503 Ik voel me veilig bij mensen die ook op mijn dagbesteding werken	4%	11%	65%	20%	2,8
V504 Bij mijn dagbesteding ziet alles er goed uit	2%	10%	66%	22%	2,8
V505 Mijn begeleiders weten hoe het met mij gaat bij de dagbesteding	3%	9%	64%	24%	2,8



Figuur 2.4 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Deel 5 (cliënten Wonen)

Figuur 2.5 toont de verdeling van de spontaan gegeven antwoorden door de cliënten Wonen op de vraag 'wat de sterke punten' zijn (groen) respectievelijk 'voor verbetering vatbaar is' (rood).

In figuur 2.5 is de som van alle waarden van de rode balkjes 100% (alle 'negatieve' ervaringen samen = 100%). De som van de waarden van alle groen balkjes is eveneens 100% (alle 'positieve' ervaringen samen = 100%). De cijfers geven het percentage aan van gemelde ervaringen in het betreffende domein.



Figuur 2.5 Verdeling van spontane antwoorden op de vraag 'wat is goed' en 'wat is voor verbetering vatbaar' over de domeinen van het kwaliteitskader (cliënten Wonen).

De waarderingpunten en verbeterpunten van de cliënten vallen met name binnen de inhoudelijke aspecten van de zorg.

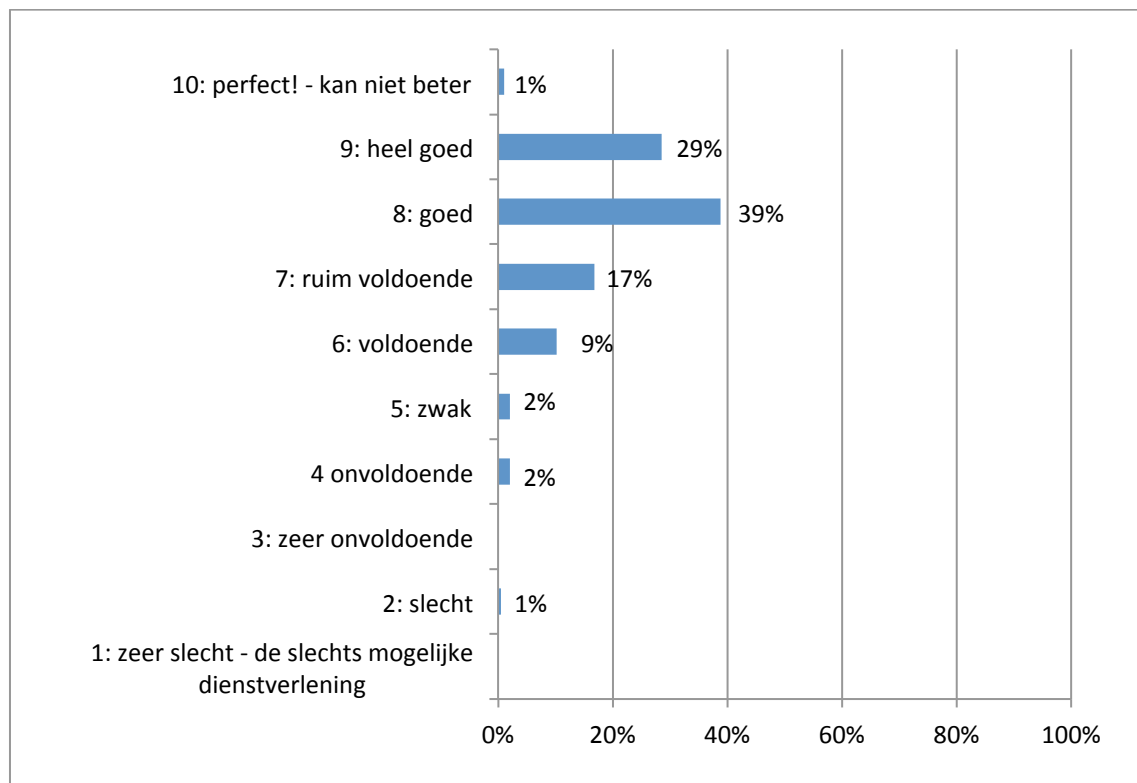
Het materiële welzijn (woning, voorzieningen, onderhoud van woonruimtes) scoort zowel hoog als waarderingpunt (23%) *en* als verbeterpunt (15%). De inhoudelijk nuances tussen de waarderings- en verbeterpunten binnen dit domein staan in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten (KVK's) per locatie. Ook de domeinen 'sociale inclusie' en 'emotioneel welzijn' komen vaak naar voren als waarderingpunt en als verbeterpunt.

In de KVK's staan per locatie een samenvatting van de meest opvallende uitspraken zodat een genuanceerd en op de locatie toegepast beeld ontstaat met aanknopingspunten voor verbetering.

2.2 Uitkomsten Wonen cliëntvertegenwoordigers

Hierna worden uitkomsten gemeld van de 196 respondenten 'cliëntvertegenwoordigers en contactpersonen' Wonen.

Figuur 2.6 toont de procentuele verdeling van de rapportcijfers gegeven door cliëntvertegenwoordigers op een schaal van 10.



Figuur 2.6 Overzicht van rapportcijfers (waardering algemene ondersteuning) cliëntvertegenwoordigers Wonen

Het gemiddelde rapportcijfer dat de cliëntvertegenwoordigers Wonen geven voor de algemene ondersteuning bij Stichting Sprank is een **7.8**.

Op de volgende pagina's toont tabel 2.4 het organisatie brede overzicht van de kwaliteitsoordelen van de cliëntvertegenwoordigers met betrekking tot de 50 algemene indicatoren.

Tabel 2.4 Overzicht van scores in de antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per algemene indicator (cliëntvertegenwoordigers Wonen)

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	beslist mee oneens	oneens	niet eens/niet oneens	eens	beslist mee eens	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
Inhoudelijk								
V101 De begeleiders helpen mijn familielid/naaste wanneer hij/zij graag iets wil leren	1%	1%	12%	60%	21%	5%	0%	4,1
V102 De begeleiders ondersteunen mijn familielid/naaste bij het leren van nieuwe dingen	1%	4%	11%	56%	23%	5%	1%	4,0
V103 De begeleiders helpen mijn familielid/naaste om zelf te kunnen kiezen en te kunnen bepalen wat zij willen	1%	3%	15%	59%	18%	4%	1%	3,9
V104 Begeleiders geven de kans om eigen keuzes te maken	1%	2%	12%	65%	15%	5%	2%	4,0
V105 Mijn familielid/naaste wordt ondersteund om sociale contacten te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn	0%	8%	12%	52%	20%	8%	1%	3,9
V106 Mijn familielid/naaste wordt ondersteund bij het aangaan van nieuwe relaties en vriendschappen	2%	8%	18%	39%	7%	26%	1%	3,5
V107 Mijn familielid/naaste heeft passende activiteiten	1%	5%	14%	60%	18%	2%	1%	3,9
V108 De begeleiders helpen mijn familielid/naaste mee te doen aan activiteiten buiten de woonomgeving door vrijwilligers te vragen	1%	7%	12%	52%	16%	8%	4%	3,8
V109 Mijn familielid/naaste krijgt voldoende gelegenheid om zelfstandig activiteiten te doen	1%	1%	6%	62%	18%	12%	0%	4,1
V110 Mijn familielid/naaste krijgt voldoende gelegenheid om aan groepsactiviteiten mee te doen	1%	4%	9%	59%	20%	6%	1%	4,0
V111 Mijn familielid/naaste kan contact leggen met mensen buiten de woongroep	3%	11%	10%	55%	9%	11%	1%	3,6
V112 De begeleiders komen op voor de rechten en belangen van mijn familielid/naaste	1%	1%	8%	68%	18%	4%	0%	4,1
V113 Mijn familielid/naaste heeft voldoende privacy	1%	2%	5%	70%	20%	1%	1%	4,1
V114 Ik weet hoe ik een klacht moet indienen	1%	5%	7%	65%	16%	5%	1%	4,0
V115 Mijn familielid/naaste weet dat hij/zij een vertrouwenspersoon kan benaderen	1%	4%	12%	48%	8%	24%	3%	3,8

V116 Als mijn familielid/naaste verdrietig bang of boos is, dan krijgt hij/zij hulp van de begeleiders	1%	1%	2%	65%	30%	0%	0%	4,2
V117 Mijn familielid/naaste voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten	1%	6%	23%	54%	14%	1%	1%	3,8
V118 Mijn familielid/naaste woont gezellig	1%	1%	6%	68%	24%	0%	0%	4,1
V119 Als er wel eens ruzie in de groep is, dan helpen de begeleiders dat goed op te lossen	1%	1%	5%	60%	25%	8%	0%	4,2
V120 Mijn familielid/naaste voelt zich veilig op de locatie waar hij/zij woont	1%	1%	7%	56%	35%	0%	0%	4,2
V121 Ik ben tevreden over de hulp die mijn familielid/naaste krijgt op het gebied van zijn/haar gezondheid	1%	3%	8%	62%	25%	1%	0%	4,1
V122 Ik ben tevreden over het eten en drinken dat mijn familielid/naaste krijgt	1%	6%	13%	54%	24%	1%	1%	4,0
V123 Ik ben tevreden over de begeleiding die mijn familielid/naaste krijgt op het gebied van zelfverzorging	1%	11%	18%	46%	20%	3%	1%	3,8
V124 Ik ben tevreden over de inrichting en het comfort van de woning van mijn familielid/naaste	1%	5%	9%	54%	27%	3%	1%	4,1
V125 Als er iets kapot of versleten is, dan wordt dat gerepareerd of vervangen	2%	11%	16%	48%	11%	11%	1%	3,6
V126 De woonomgeving van mijn familielid/naaste wordt goed onderhouden	2%	4%	12%	66%	13%	2%	1%	3,9
Voorwaardenscheppend								
V201 De begeleiders hebben verstand van zaken	1%	1%	12%	63%	20%	2%	1%	4,0
V202 De begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	1%	4%	11%	55%	18%	8%	3%	4,0
V203 Behandelaars zoals gedragsdeskundigen en artsen werken goed samen met de begeleiders	1%	1%	9%	55%	13%	18%	3%	4,0
V204 De begeleiders van 'wonen' en de begeleiders van 'dagbesteding' werken goed met elkaar samen	1%	5%	11%	51%	11%	20%	1%	3,9
V205 Ik ben tevreden over het zorgplan van mijn familielid/naaste	1%	1%	8%	70%	18%	1%	1%	4,0
V206 Mijn familielid/naaste wordt naar vermogen zelf betrokken bij het maken van zijn/haar zorgplan	1%	0%	5%	53%	18%	20%	3%	4,1

V207 Als vertegenwoordiger of contactpersoon word ik betrokken bij het maken van het zorgplan	0%	5%	11%	56%	23%	2%	3%	4,0
V208 Als mijn familielid/naaste begeleiders nodig heeft, dan zijn ze er voor hem/haar	0%	1%	7%	69%	20%	1%	2%	4,1
V209 De begeleiders hebben voldoende tijd voor mijn familielid/naaste	1%	11%	17%	54%	13%	3%	1%	3,7
V210 De begeleiders geven aandacht aan veiligheid - zorgen dat er geen ongelukken gebeuren	0%	1%	6%	73%	16%	3%	1%	4,1
V211 Ik word op de hoogte gehouden van wat er bij Stichting Sprank gebeurt, en waar bewoners en vertegenwoordigers aan deel kunnen nemen	1%	6%	10%	61%	18%	3%	1%	3,9
V212 Als begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan wordt de vervanging goed geregeld	1%	3%	7%	65%	15%	8%	1%	4,0
V213 Ik ben tevreden over de organisatie van de zorg bij Stichting Sprank	1%	4%	13%	60%	20%	1%	1%	3,9
V214 Ik word goed geïnformeerd door Stichting Sprank over hun visie op zorg en de plek van identiteit binnen de zorg	1%	6%	10%	58%	20%	4%	1%	4,0
Relationeel								
V301 Als cliëntvertegenwoordiger krijg ik snel antwoord van begeleiders als ik een vraag - of wat nodig - heb	1%	3%	6%	64%	25%	0%	1%	4,1
V302 Als de begeleiders iets beloven, dan doen ze dat ook	1%	3%	11%	63%	21%	1%	1%	4,0
V303 Gemaakte afspraken worden nagekomen door de begeleiders van Stichting Sprank	1%	3%	12%	63%	20%	0%	1%	4,0
V304 Als er iets bijzonders is met mijn familielid/naaste, dan word ik goed geïnformeerd	0%	2%	7%	66%	23%	1%	1%	4,1
V305 De samenwerking in de driehoek (bewoner, verwant, begeleider) is een meerwaarde voor mijn familielid/naaste	1%	1%	6%	59%	25%	7%	1%	4,2
V306 Mijn familielid/naaste vertrouwt zijn/haar persoonlijk begeleider	1%	1%	6%	52%	35%	4%	1%	4,2
V307 Ik ben tevreden over hoe de begeleiders mijn familielid/naaste bejegenen	1%	1%	6%	58%	31%	2%	1%	4,2
V308 De begeleiders hebben hart voor de zorg - zij zetten zich goed in voor mijn familielid/naaste	1%	0%	6%	54%	37%	2%	0%	4,3

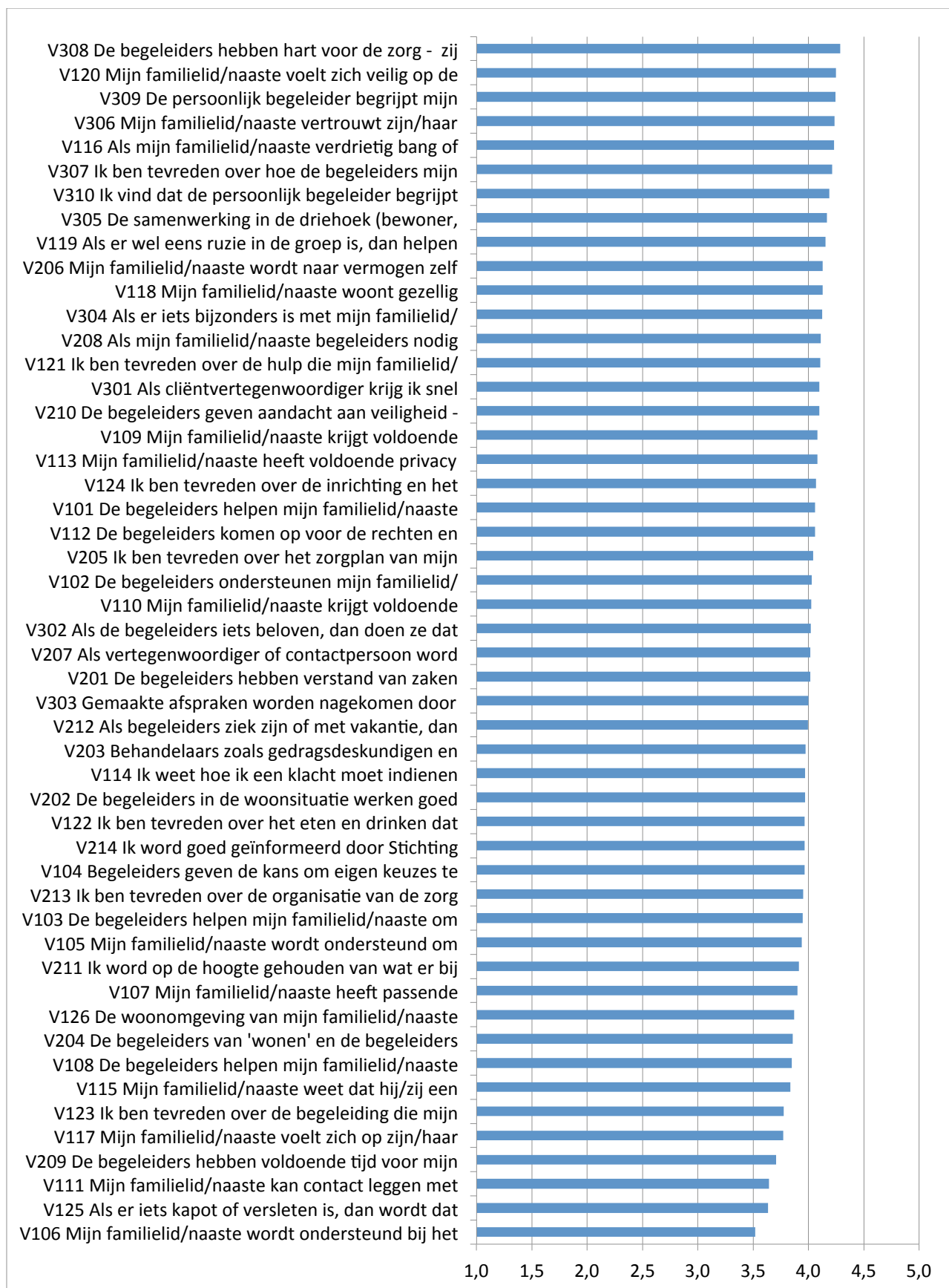
V309 De persoonlijk begeleider begrijpt mijn familielid/naaste	1%	0%	8%	54%	35%	2%	0%	4,2
V310 Ik vind dat de persoonlijk begeleider begrijpt wat mijn familielid/naaste nodig heeft	1%	1%	9%	55%	32%	2%	0%	4,2

De groene uitkomsten in tabel 2.3 betreffen wederom scores die (statistisch significant) boven het gemiddelde liggen; de rode uitkomsten betreffen scores beneden dit gemiddelde.

De gemiddelde indicatorscore in tabel 2.3 is **4,01**. Alle indicatoren scoren in het positieve bereik van de schaal (>3).

Opvallend is dat binnen het derde domein, 'de relationele aspecten van de zorg', 6 van de 10 indicatoren significant hoger scoren dan het gemiddelde van alle indicatoren. Dit betekent dat bij de cliëntvertegenwoordigers Wonen, de Stichting Sprank hoog scoort in het relationele kwaliteitsdomein.

In figuur 2.7 worden de algemene indicatoren gerangschikt van hoogst naar laagste scorende.



Figuur 2.7 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Stichting Sprank (cliëntvertegenwoordigers Wonen)

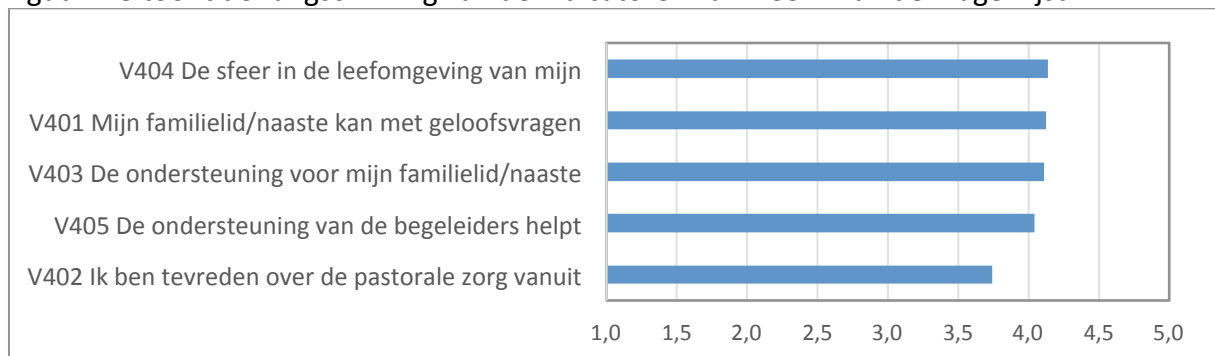
Tabel 2.5 toont de indicator-scores van de cliëntvertegenwoordigers Wonen op Deel 4 van de vragenlijst; de vragen met betrekking tot geloof en levensbeschouwing.

Tabel 2.5 Overzicht van scores in de antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator Deel 4 (cliëntvertegenwoordigers Wonen)

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	beslist mee oneens	oneens	niet eens/niet oneens	eens	beslist mee eens	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
V401 Mijn familielid/naaste kan met geloofsvragen bij zijn/haar begeleiders terecht	0%	1%	7%	58%	20%	13%	1%	4,1
V402 Ik ben tevreden over de pastorale zorg vanuit de kerk voor mijn familielid/naaste	2%	8%	11%	45%	13%	20%	1%	3,7
V403 De ondersteuning voor mijn familielid/naaste in het dagelijks leven en bij zijn/haar sociale contacten vindt plaats vanuit christelijke waarden	1%	0%	6%	70%	19%	4%	1%	4,1
V404 De sfeer in de leefomgeving van mijn familielid/naaste past bij de christelijke waarden van Stichting Sprank	1%	2%	3%	68%	25%	1%	1%	4,1
V405 De ondersteuning van de begeleiders helpt de bewoners bij het leiden van een betekenisvol leven	1%	1%	7%	67%	19%	4%	1%	4,0

Alle indicatoren uit Deel 4 van de vragenlijst scoren positief bij de cliëntvertegenwoordigers. Indicator V402 'Ik ben tevreden over de pastorale zorg vanuit de kerk voor mijn familielid/naaste' scoort met 3,7 statistisch significant lager ten opzichte van het gemiddelde van de 5 indicatoren.

Figuur 2.8 toont de rangschikking van de indicatoren van Deel 4 van de vragenlijst.

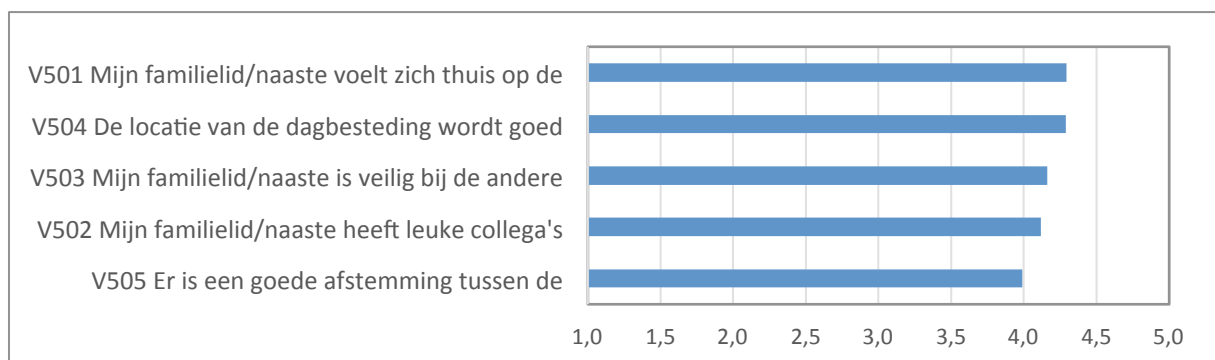


Figuur 2.8 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Deel 4 (cliëntvertegenwoordigers Wonen)

Tabel 2.6 en figuur 2.9 tonen de score-overzichten van de indicatoren binnen het vijfde gedeelte van de vragenlijst met betrekking op de dagbesteding. Opvallend is dat bij 4 van de 5 vragen meer dan 25% van de respondenten 'weet niet/ niet van toepassing' antwoordt. Dit kan wijzen op een beperkt inzicht van de cliëntvertegenwoordiger over wat er speelt op de dagbesteding.

Tabel 2.6 Overzicht van scores in de antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per indicator Deel 5 (cliëntvertegenwoordigers Wonen)

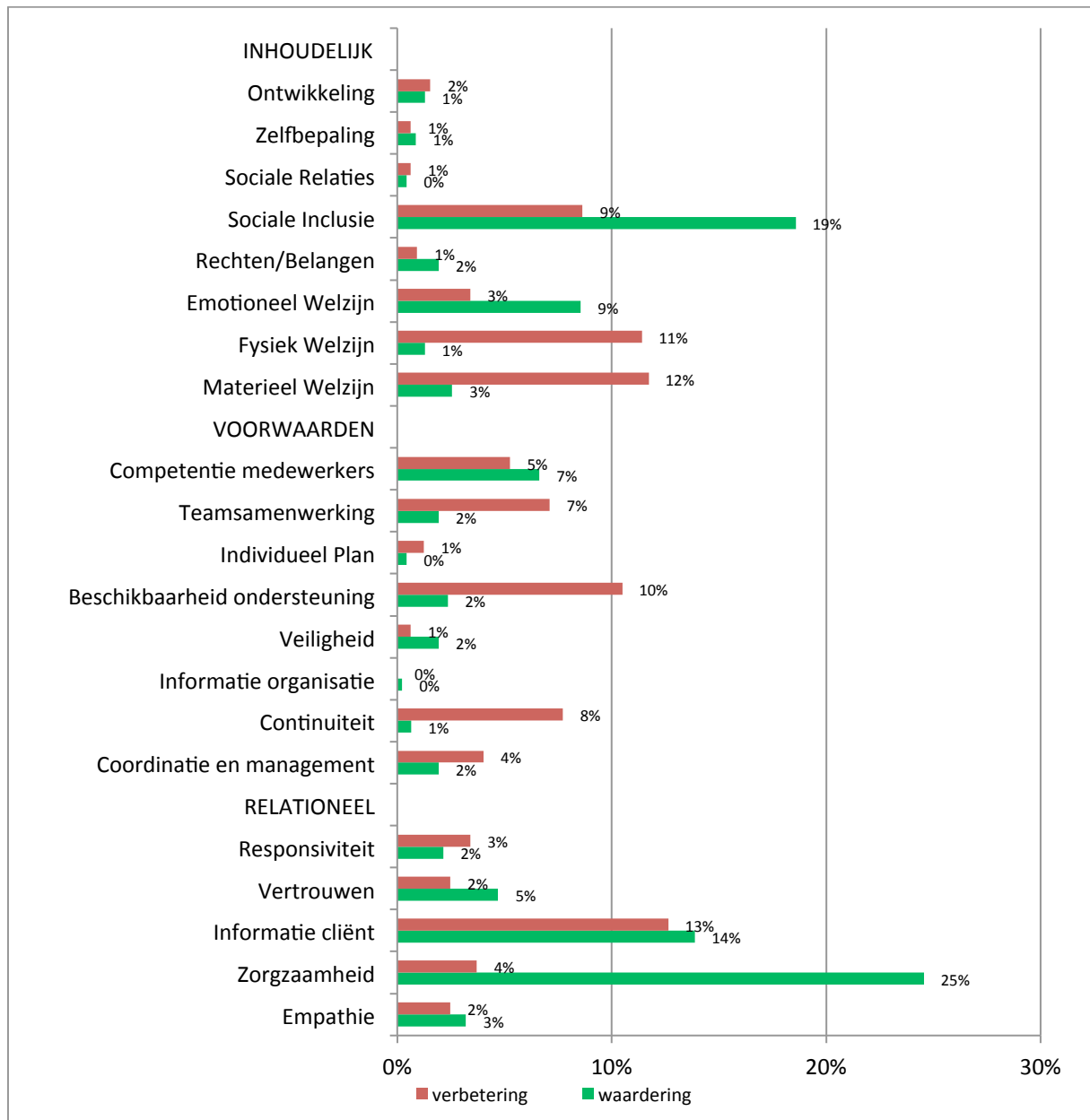
Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1 beslist mee oneens	2 oneens	3 niet eens/niet oneens	4 eens	5 beslist mee eens	6 weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
V501 Mijn familielid/naaste voelt zich thuis op de dagbesteding	1%	0%	2%	43%	26%	24%	4%	4,3
V502 Mijn familielid/naaste heeft leuke collega's op de dagbesteding	1%	1%	5%	43%	16%	29%	5%	4,1
V503 Mijn familielid/naaste is veilig bij de andere deelnemers op de dagbesteding	1%	1%	3%	42%	18%	30%	5%	4,2
V504 De locatie van de dagbesteding wordt goed onderhouden	0%	1%	1%	41%	22%	30%	5%	4,3
V505 Er is een goede afstemming tussen de begeleiders van de dagbesteding en de woonbegeleiders	1%	4%	5%	42%	13%	30%	5%	4,0



Figuur 2.9 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Deel 5 (cliëntvertegenwoordigers Wonen)

Figuur 2.10 toont de verdeling van de antwoorden op de open vraag ‘wat de sterke punten’ zijn (groen) respectievelijk wat ‘voor verbetering vatbaar is’ (rood). Deze uitkomsten zijn gebaseerd op de uitspraken van alle cliëntvertegenwoordigers Wonen bij Stichting Sprank.

In figuur 2.10 is de som van alle waarden van de rode balkjes 100% (alle ‘negatieve’ ervaringen samen = 100%). De som van de waarden van alle groen balkjes is eveneens 100% (alle ‘positieve’ ervaringen samen = 100%). De cijfers geven het percentage aan van gemelde ervaringen in het betreffende domein.



Figuur 2.10 Verdeling van antwoorden op de open vraag ‘wat is goed’ resp. ‘wat is voor verbetering vatbaar’ over de domeinen van het kwaliteitskader (Cliëntvertegenwoordigers).

Figuur 2.10 laat zien dat de meeste positieve reacties (25%) betrekking hebben het waardegebied 'zorgzaamheid' (betrokkenheid en inzet) van de begeleiders. Met 19% van alle reacties wordt ook relatief vaak waardering geuit voor de ondersteuning van de cliënt op gebied van 'sociale inclusie' (gezamenlijke identiteitsbeleving, activiteiten, uitstapjes).

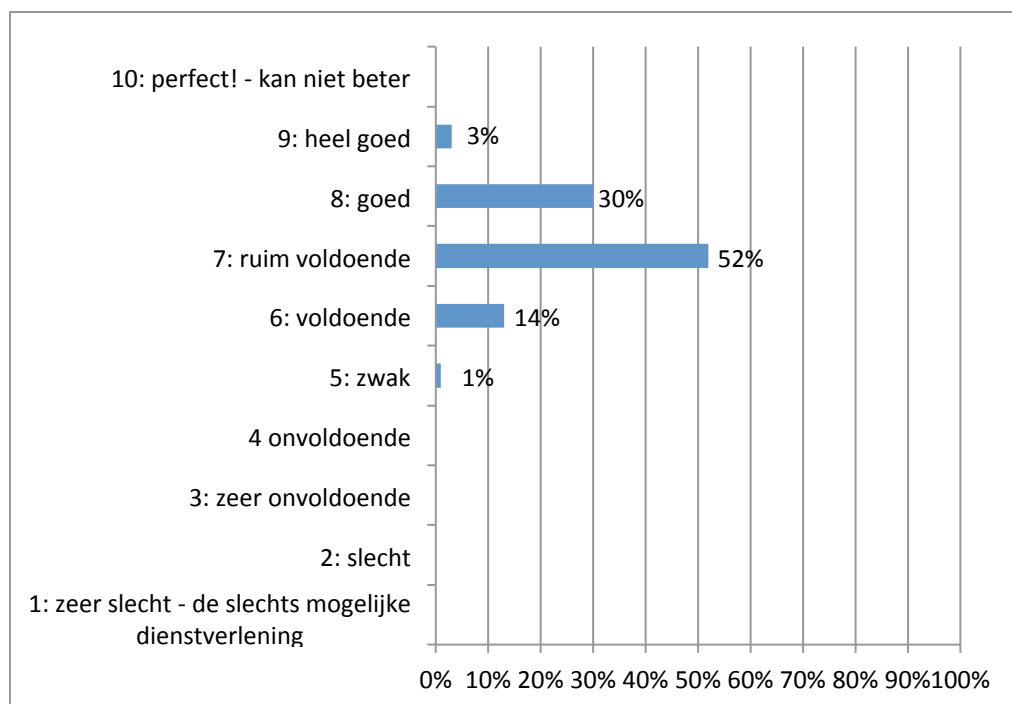
De informatievoorziening rondom de cliënt komt naar voren als een waarderingpunt (14%) én als een verbeterpunt (13%). Beide punten betreffen hier met name de communicatie tussen de cliëntvertegenwoordigers en de begeleiders over de cliënt. In enkele andere hoger scorende domeinen zien we dat 12 % van het aantal kritische verbeter-opmerkingen betrekking heeft op de materiële omstandigheden van de cliënt, overwegend met betrekking tot het onderhoud van de kamer en woning, 11% op het 'fysiek welzijn' met betrekking tot de maaltijden en de lichaamsbeweging, en 10% op de 'beschikbaarheid van ondersteuning' (aantal medewerkers en vrijwilligers en beschikbare individuele tijd voor de cliënt).

De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten laten per locatie zien waar en in welke vorm deze onderwerpen in de vragenlijsten van de familie en cliëntvertegenwoordigers concreet aan bod komen.

2.3 Uitkomsten Wonen begeleiders

Hierna worden uitkomsten gemeld van de 109 respondenten uit de groep 'begeleiders'. Het gaat hier om medewerkers van Stichting Sprank die werkzaam zijn in de directe cliëntbegeleiding. De ervaringen van deze groep zijn relevant omdat deze professionals een eigen beleving van de (geboden) kwaliteit van zorg en ondersteuning hebben en daarin ook sterke en zwakke punten zien. Met name de vergelijking van hun ervaringen met die van cliënten en van vertegenwoordigers is een belangrijke informatiebron voor verbetermanagement.

Figuur 2.11 toont het overzicht van de rapportcijfers van de begeleiders Wonen over de algemene ondersteuning bij Stichting Sprank.



Figuur 2.11 Overzicht van rapportcijfers (waardering algemene ondersteuning) begeleiders Wonen

Gemiddelde geven de begeleiders Wonen een **7.2** aan de zelf geboden ondersteuning voor de cliënten van Stichting Sprank.

Op de volgende pagina's toont tabel 2.7 het organisatie brede overzicht van de kwaliteitsoordelen van de begeleiders met betrekking tot de 49 algemene indicatoren die bij de begeleiders werden bevroegd.

Tabel 2.7 Overzicht van scores in de antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per algemene indicator (begeleiders Wonen)

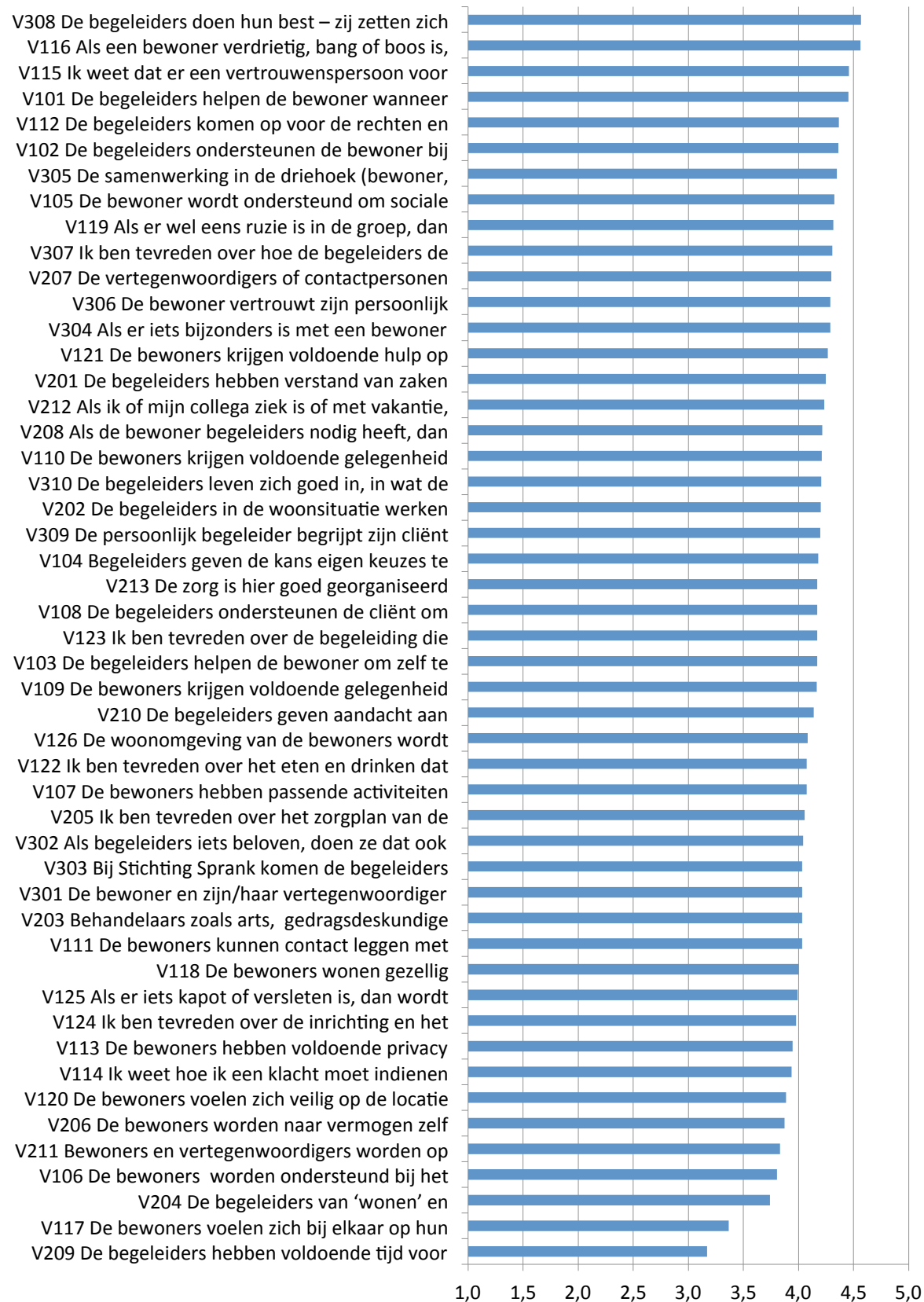
Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	beslist mee oneens	oneens	niet eens/niet oneens	eens	beslist mee eens	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
Inhoudelijk								
V101 De begeleiders helpen de bewoner wanneer hij/zij graag iets wil leren	0%	0%	2%	39%	37%	0%	22%	4,5
V102 De begeleiders ondersteunen de bewoner bij het leren van nieuwe dingen	0%	0%	2%	46%	30%	0%	22%	4,4
V103 De begeleiders helpen de bewoner om zelf te kunnen kiezen en te kunnen bepalen wat hij/zij wil	0%	1%	5%	51%	19%	1%	23%	4,2
V104 Begeleiders geven de kans eigen keuzes te maken	0%	0%	7%	50%	20%	0%	23%	4,2
V105 De bewoner wordt ondersteund om sociale contacten te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn	0%	0%	4%	44%	29%	0%	23%	4,3
V106 De bewoners worden ondersteund bij het aangaan van nieuwe relaties en vriendschappen	0%	6%	14%	42%	11%	3%	24%	3,8
V107 De bewoners hebben passende activiteiten	0%	1%	10%	48%	18%	0%	23%	4,1
V108 De begeleiders ondersteunen de cliënt om mee te doen aan activiteiten buiten de woonomgeving door vrijwilligers te vragen	0%	1%	9%	41%	24%	2%	23%	4,2
V109 De bewoners krijgen voldoende gelegenheid om zelfstandig activiteiten te doen	0%	2%	6%	42%	23%	2%	25%	4,2
V110 De bewoners krijgen voldoende gelegenheid om aan groepsactiviteiten mee te doen	0%	2%	6%	43%	26%	0%	23%	4,2
V111 De bewoners kunnen contact leggen met mensen buiten de woongroep	0%	3%	11%	43%	18%	2%	23%	4,0
V112 De begeleiders komen op voor de rechten en belangen van de bewoners	0%	2%	1%	42%	32%	0%	23%	4,4
V113 De bewoners hebben voldoende privacy	2%	3%	9%	46%	16%	1%	23%	3,9
V114 Ik weet hoe ik een klacht moet indienen	0%	6%	11%	39%	18%	2%	24%	3,9
V115 Ik weet dat er een vertrouwenspersoon voor de bewoners is	0%	2%	0%	35%	38%	2%	23%	4,5

V116 Als een bewoner verdrietig, bang of boos is, dan krijgt hij/zij hulp van de begeleiders	0%	0%	1%	32%	44%	0%	23%	4,6
V117 De bewoners voelen zich bij elkaar op hun gemak	2%	10%	29%	30%	6%	0%	23%	3,4
V118 De bewoners wonen gezellig	1%	2%	14%	39%	20%	1%	23%	4,0
V119 Als er wel eens ruzie is in de groep, dan helpen de begeleiders dat goed op te lossen	0%	0%	3%	46%	27%	1%	23%	4,3
V120 De bewoners voelen zich veilig op de locatie waar ze wonen	1%	4%	14%	41%	16%	0%	24%	3,9
V121 De bewoners krijgen voldoende hulp op gebied van zijn/haar gezondheid	0%	1%	3%	45%	26%	0%	25%	4,3
V122 Ik ben tevreden over het eten en drinken dat de bewoners hier krijgen	2%	2%	10%	38%	24%	1%	23%	4,1
V123 Ik ben tevreden over de begeleiding die bewoners krijgen op gebied van zelfverzorging	0%	2%	4%	49%	21%	0%	24%	4,2
V124 Ik ben tevreden over de inrichting en het comfort van de woning (huiskamer, slaapkamer, enz.) van de bewoners	1%	9%	7%	34%	26%	0%	23%	4,0
V125 Als er iets kapot of versleten is, dan wordt dat gerepareerd of vervangen	0%	2%	11%	50%	14%	0%	23%	4,0
V126 De woonomgeving van de bewoners wordt goed onderhouden	0%	2%	10%	45%	20%	0%	23%	4,1
Voorwaardenscheppend								
V201 De begeleiders hebben verstand van zaken	0%	1%	2%	49%	22%	1%	25%	4,2
V202 De begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen	0%	0%	6%	47%	22%	0%	25%	4,2
V203 Behandelaars zoals arts, gedragsdeskundige en anderen werken goed samen met de begeleiding	0%	0%	10%	50%	13%	2%	25%	4,0
V204 De begeleiders van 'wonen' en 'dagbesteding' werken goed met elkaar samen	0%	2%	22%	41%	8%	2%	25%	3,7
V205 Ik ben tevreden over het zorgplan van de bewoners	0%	1%	6%	54%	12%	2%	25%	4,1
V206 De bewoners worden naar vermogen zelf betrokken bij het maken van hun zorgplan	0%	4%	12%	41%	11%	7%	25%	3,9
V207 De vertegenwoordigers of contactpersonen worden betrokken bij het zorgplan van de bewoner	0%	0%	2%	47%	24%	2%	25%	4,3

V208 Als de bewoner begeleiders nodig heeft, dan zijn ze er voor hem/haar	0%	2%	7%	40%	26%	0%	25%	4,2
V209 De begeleiders hebben voldoende tijd voor de bewoners	2%	18%	25%	24%	6%	0%	25%	3,2
V210 De begeleiders geven aandacht aan veiligheid – zorgen dat er geen ongelukken gebeuren	0%	0%	6%	52%	17%	0%	25%	4,1
V211 Bewoners en vertegenwoordigers worden op de hoogte gebracht van wat er bij Stichting Sprank te doen is en waaraan zij deel kunnen nemen	0%	2%	16%	46%	7%	4%	25%	3,8
V212 Als ik of mijn collega ziek is of met vakantie, dan wordt dat opgevangen zodat de begeleiding van de bewoners er niet onder lijdt	0%	1%	6%	42%	26%	0%	25%	4,2
V213 De zorg is hier goed georganiseerd	0%	1%	6%	47%	21%	0%	25%	4,2
Relationeel								
V301 De bewoner en zijn/haar vertegenwoordiger krijgt snel antwoord van begeleiders als hij/zij wat vraagt of nodig heeft	0%	0%	9%	54%	11%	0%	26%	4,0
V302 Als begeleiders iets beloven, doen ze dat ook	0%	1%	7%	54%	12%	0%	26%	4,0
V303 Bij Stichting Sprank komen de begeleiders hun afspraken na	0%	0%	8%	55%	10%	1%	26%	4,0
V304 Als er iets bijzonders is met een bewoner worden betreffende vertegenwoordigers / contactpersonen geïnformeerd	0%	0%	2%	49%	22%	1%	26%	4,3
V305 De samenwerking in de driehoek (bewoner, verwant, begeleider) is een meerwaarde voor de bewoner	0%	0%	8%	32%	34%	0%	26%	4,3
V306 De bewoner vertrouwt zijn persoonlijk begeleider	0%	0%	3%	45%	24%	1%	27%	4,3
V307 Ik ben tevreden over hoe de begeleiders de bewoners bejegenen	0%	0%	3%	46%	25%	0%	26%	4,3
V308 De begeleiders doen hun best – zij zetten zich goed in voor de bewoners	0%	0%	0%	32%	42%	0%	26%	4,6
V309 De persoonlijk begeleider begrijpt zijn cliënt	0%	0%	6%	48%	20%	0%	26%	4,2
V310 De begeleiders leven zich goed in, in wat de bewoners nodig hebben - ze begrijpen de behoefte van de bewoners	0%	1%	3%	50%	20%	0%	26%	4,2

De groen gemarkeerde uitkomsten in tabel 2.7 betreffen scores die (statistisch significant) boven het gemiddelde van de begeleiders Wonen Stichting Sprank liggen; de rood gemarkeerde uitkomsten betreffen scores beneden dit gemiddelde. De gemiddelde score in de algemene indicatoren is bij de begeleiders Wonen is 4,1. Bij de begeleiders Wonen scoren alle indicatoren positief tot ruim positief. Opvallend is dat bij de begeleiders een groot gedeelte (>20%) van de vragenlijsten niet of niet volledig werd ingevuld. Dit kan wijzen op een verminderde motivatie tot deelname aan het onderzoek onder de begeleiders.

Op de volgende pagina worden de algemene indicatoren gerangschikt van hoogst naar laagste scorende in figuur 2.12



Figuur 2.12 Rangorde van hoogst naar laagst scorende algemene indicatoren Stichting Sprank (begeleiders Wonen)

Tabel 2.7 toont de gemiddelde indicator-scores van de begeleiders op de vragen met betrekking tot geloof en levensbeschouwing.

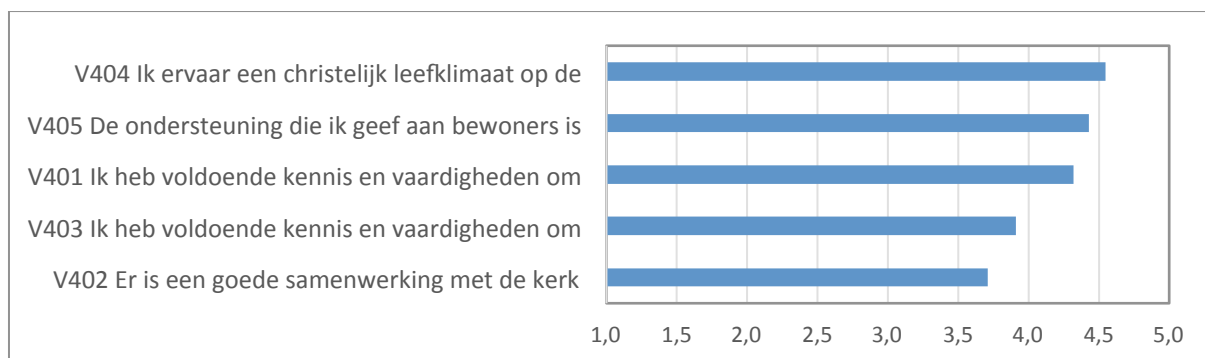
Tabel 2.7 Overzicht van scores in de antwoordcategorieën en gemiddelde waarde per algemene indicator (begeleiders Wonen)

Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1	2	3	4	5	6		
	beslist mee oneens	oneens	niet eens/niet oneens	eens	beslist mee eens	weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
V401 Ik heb voldoende kennis en vaardigheden om geloofsgesprekken met de bewoner te kunnen voeren	0%	0%	2%	46%	25%	0%	27%	4,3
V402 Er is een goede samenwerking met de kerk op het gebied van pastorale zorg voor bewoners	1%	7%	19%	31%	14%	1%	27%	3,7
V403 Ik heb voldoende kennis en vaardigheden om de bewoner te begeleiden rond relatievorming en ontspanning, met Bijbelse waarden als uitgangspunt	0%	5%	9%	44%	13%	2%	27%	3,9
V404 Ik ervaar een christelijk leefklimaat op de woonlocatie	0%	0%	2%	29%	42%	0%	27%	4,5
V405 De ondersteuning die ik geef aan bewoners is erop gericht dat zij hun leven kunnen leiden op een manier die voor hen betekenisvol is	0%	0%	0%	42%	31%	0%	27%	4,4

Figuur 2.10 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Deel 4 (begeleiders Wonen)

Indicator V404 '*Ik ervaar een christelijk leefklimaat op de woning*' scoort met 4,5 significant hoger dan de gemiddelde score van de 5 indicatoren, en indicator V402 '*Er is een goede samenwerking met de kerk op het gebied van de pastorale zorg*' met 3,7 lager.

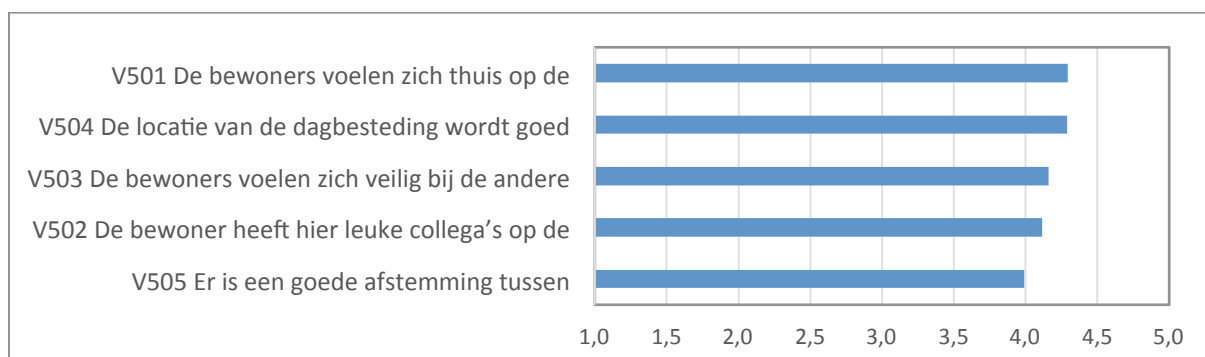
Figuur 2.13 toont de rangschikking van deze indicatoren.



Figuur 2.13 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Deel 4 (begeleiders Wonen)

Tabel 2.8 en figuur 2.14 tonen de score-overzichten van de indicatoren binnen het vijfde gedeelte van de vragenlijst met betrekking op de dagbesteding. Binnen de vragen van Deel 5 scoorden geen indicatoren significant hoger of lager dan het gemiddelde.

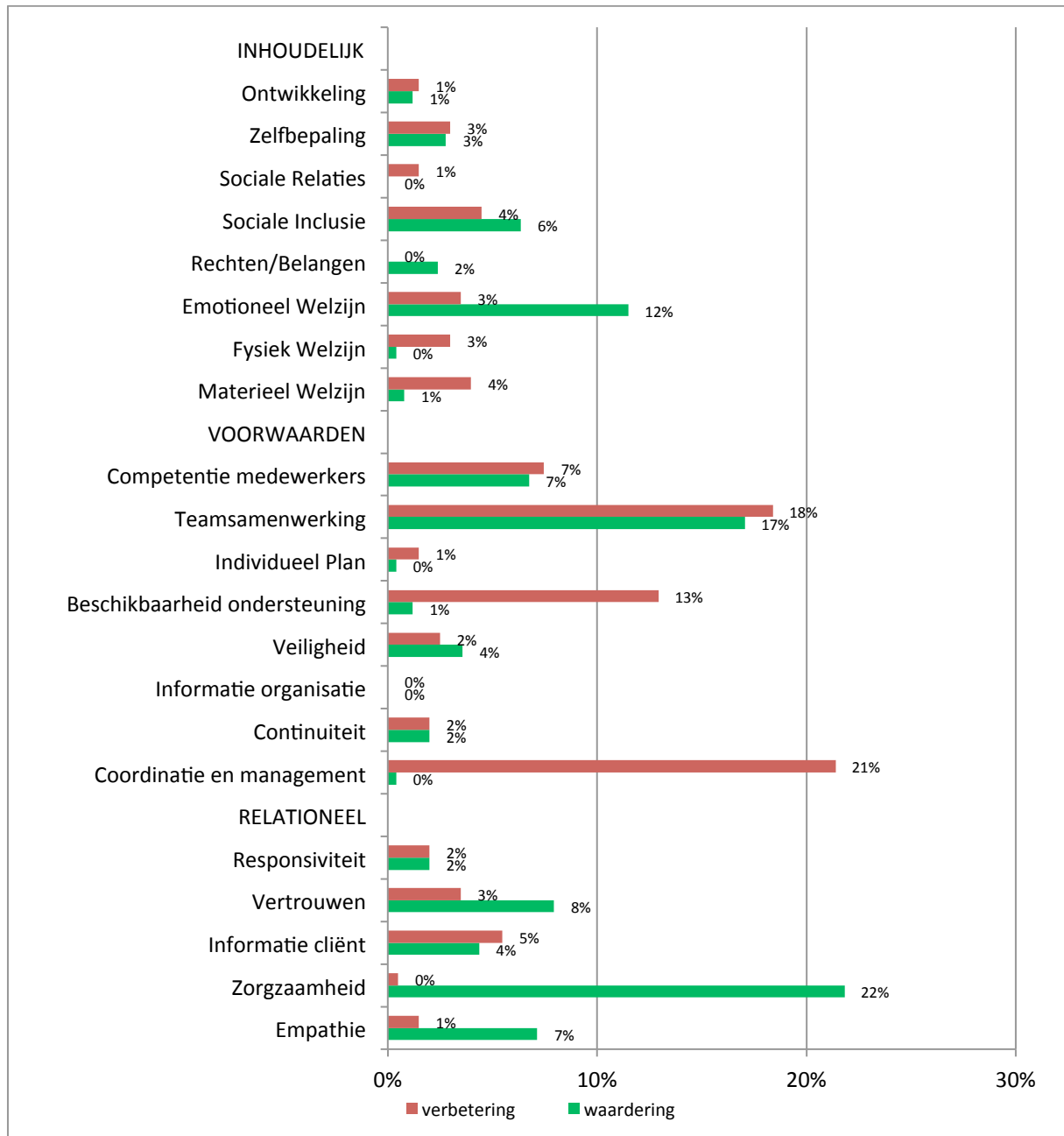
Indicator	Antwoordcategorie							gemiddelde score (van 5)
	1 beslist mee oneens	2 oneens	3 niet eens/niet oneens	4 eens	5 beslist mee eens	6 weet niet / niet van toepassing	niet ingevuld	
V501 De bewoners voelen zich thuis op de dagbesteding	0%	0%	13%	42%	10%	8%	27%	4,0
V502 De bewoner heeft hier leuke collega's op de dagbesteding	0%	0%	16%	34%	6%	17%	27%	3,8
V503 De bewoners voelen zich veilig bij de andere deelnemers op de dagbesteding	0%	2%	17%	30%	6%	18%	27%	3,7
V504 De locatie van de dagbesteding wordt goed onderhouden	0%	0%	4%	32%	6%	30%	28%	4,0
V505 Er is een goede afstemming tussen 'dagbesteding' en 'wonen'	0%	3%	18%	39%	7%	6%	27%	3,8



Figuur 2.14 Rangorde van hoogst naar laagst scorende indicatoren Deel 5 (begeleiders Wonen)

Figuur 2.15 toont de verdeling van de antwoorden op de open vraag ‘wat de sterke punten’ zijn (groen) respectievelijk wat ‘voor verbetering vatbaar is’ (rood) in de ondersteuning van cliënten. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op de uitspraken van alle begeleiders Wonen, Stichting Sprank breed.

In figuur 2.11 is de som van alle waarden van de rode balkjes 100% (alle ‘negatieve’ ervaringen samen = 100%). De som van de waarden van alle groen balkjes is eveneens 100% (alle ‘positieve’ ervaringen samen = 100%). De cijfers geven het percentage aan van gemelde ervaringen in het betreffende domein.



Figuur 2.15 Verdeling van antwoorden op de open vraag ‘wat is goed’ resp. ‘wat is voor verbetering vatbaar’ over de domeinen van het kwaliteitskader (begeleiders Wonen).

De meeste positieve reacties (22%) hebben betrekking op de eigen 'zorgzaamheid', het domein dat verwijst naar de betrokkenheid, inzet en omgang met de cliënt van de begeleiders. Met 17% wordt ook vaak het domein teamsamenwerking genoemd als sterk punt van de zorg bij Stichting Sprank. Deze teamsamenwerking wordt tegelijkertijd regelmatig genoemd als verbeterpunt (18%), dit heeft met name betrekking op de communicatie en overdracht binnen het team.

Daarnaast heeft 21% van alle verbeter-antwoorden van begeleiders betrekking op 'coördinatie en management'. De begeleiders spreken hierbij onvrede uit over de ervaren werkdruk en hoge administratieve lasten. Dit valt samen met de verbeterantwoorden binnen het domein 'beschikbaarheid van ondersteuning' waarbij de begeleiders wensen meer tijd direct aan de cliënt te kunnen besteden.

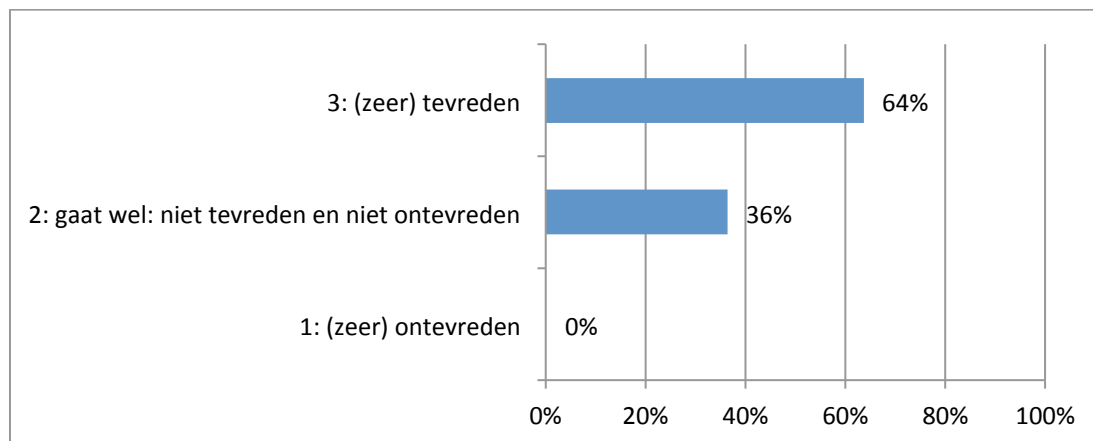
3. UITKOMSTEN LOGEREN

In dit hoofdstuk volgen de resultaten van het onderzoek binnen de functie Logeren. De resultaten van begeleiders Logeren zijn hierbij weggelaten, aangezien door de lage respons (4 respondenten over de twee locaties) zowel de representativiteit en anonimiteit in het geding komen.

3.1 Uitkomsten Logeren cliënten

In dit gedeelte worden de uitkomsten gemeld van 11 cliënten Logeren bij Stichting Sprank. De vragenlijst Logeren bestond uit een rapportcijfer en de open vragen naar waarderings- en verbeterpunten. Eerst wordt er een overzicht getoond van de algemene waardering van de ondersteuning bij Stichting Sprank uitgedrukt in een rapportcijfer. Daarna volgt een analyse van de antwoorden op de open vragen. De resultaten in dit hoofdstuk zijn op het niveau van Stichting Sprank breed, het betreft dus beide locaties Logeren.

In figuur 3.1 staat een overzicht van de procentuele verdeling van rapportcijfers met betrekking tot de algemene ondersteuning binnen Logeren.

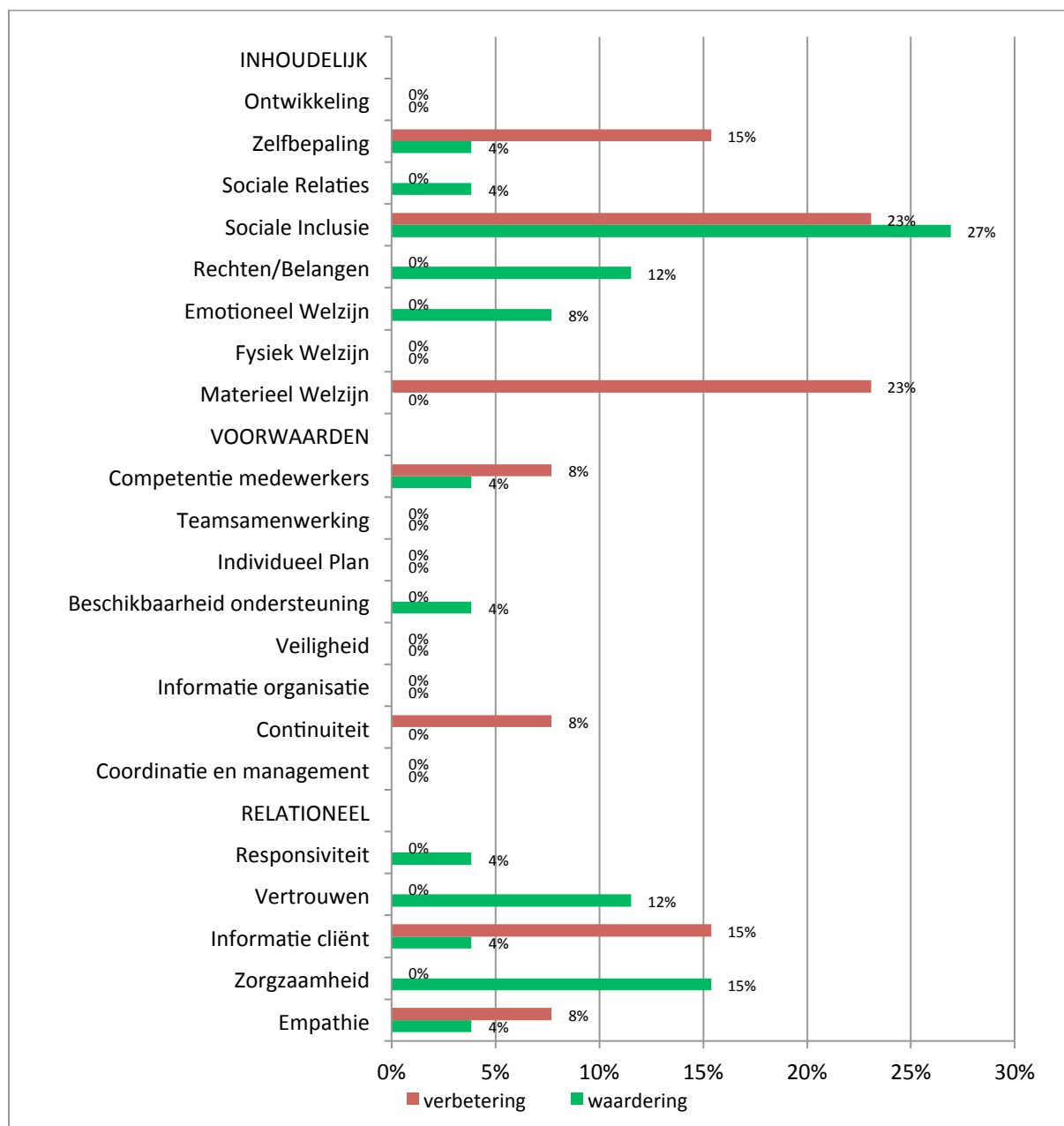


Figuur 3.1 Overzicht van waardering algemene ondersteuning cliënten Logeren binnen een antwoordschaal van drie niveaus; 3: (zeer) tevreden - 2: gaat wel: niet tevreden en niet ontevreden - 1: (zeer) ontevreden

Gemiddeld geven de cliënten Logeren een **2.6** aan de algemene ondersteuning bij Stichting Sprank op een schaal van 3. Uitgedrukt op een 10-puntenschaal zou dit een 8,5 vertegenwoordigen.

Figuur 3.2 toont de verdeling van de antwoorden op de open vraag 'wat de sterke punten' zijn (groen) respectievelijk wat 'voor verbetering vatbaar is' (rood) in de ondersteuning van cliënten. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op de uitspraken van de cliënten op beide Logeer locaties.

In figuur 3.2 is de som van alle waarden van de rode balkjes 100% (alle 'negatieve' ervaringen samen = 100%). De som van de waarden van alle groen balkjes is eveneens 100% (alle 'positieve' ervaringen samen = 100%). De cijfers geven het percentage aan van gemelde ervaringen in het betreffende domein.



Figuur 3.2 Verdeling van antwoorden op de open vraag 'wat is goed' resp. 'wat is voor verbetering vatbaar' over de domeinen van het kwaliteitskader (cliënten Logeren).

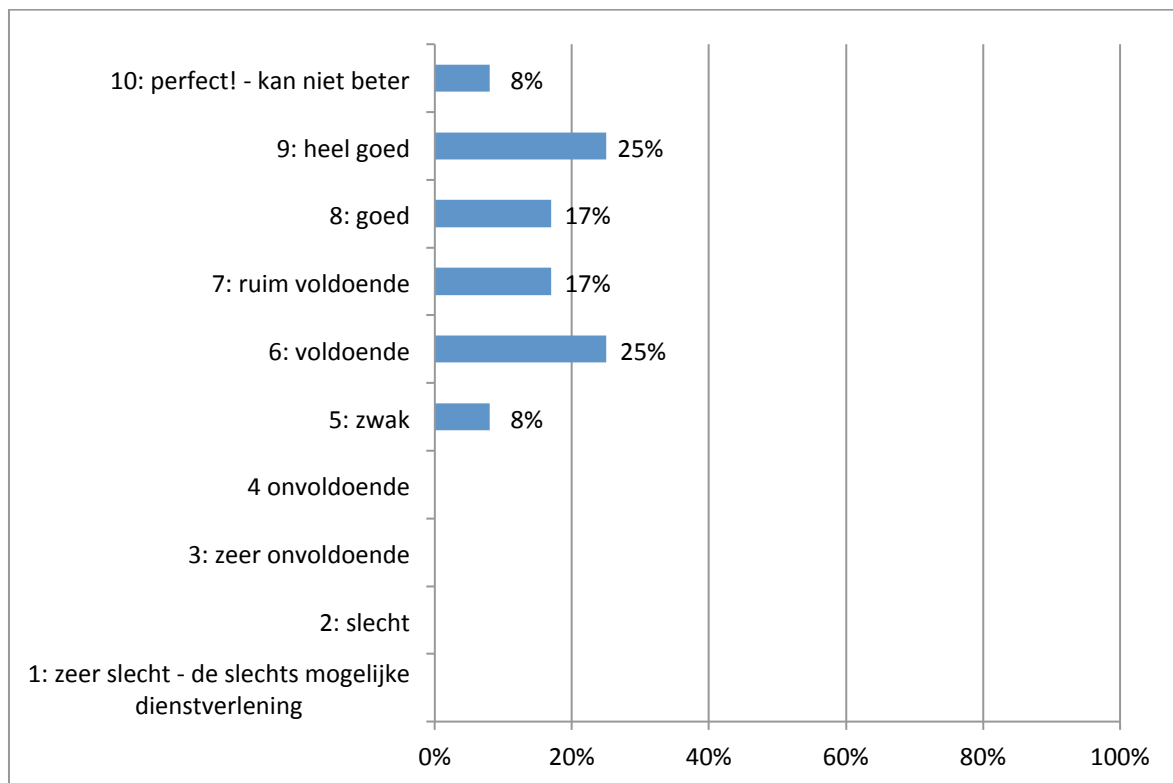
De meeste positieve reacties (27%) hebben betrekking op de sociale inclusie, dit geeft een sterke waardering aan voor de gezamenlijke identiteitsbeleving en de activiteiten en uitstapjes waaraan de cliënt kan deelnemen. Met 15% wordt ook vaak het domein 'zorgzaamheid' genoemd als sterk punt van de zorg bij Stichting Sprank.

Bij de verbeter-antwoorden heeft ook 23% betrekking op de sociale inclusie, hierbij vragen de cliënten aandacht voor nog meer leuke activiteiten en uitstapjes. Verder heeft 23% van de verbeter-antwoorden betrekking op het 'materieel welzijn'; waarmee met name het onderhoud van - en de voorzieningen - in de woning wordt bedoeld. Ook wordt meer ruimte gevraagd voor 'eigen regie' (zelfbepaling) en communicatie van begeleiders over het functioneren van de cliënt (hoe het met hem/haar gaat).

3.2 Uitkomsten Logeren cliëntvertegenwoordigers

Hierna worden uitkomsten gemeld van de 12 respondenten uit de groep 'cliëntvertegenwoordigers'.

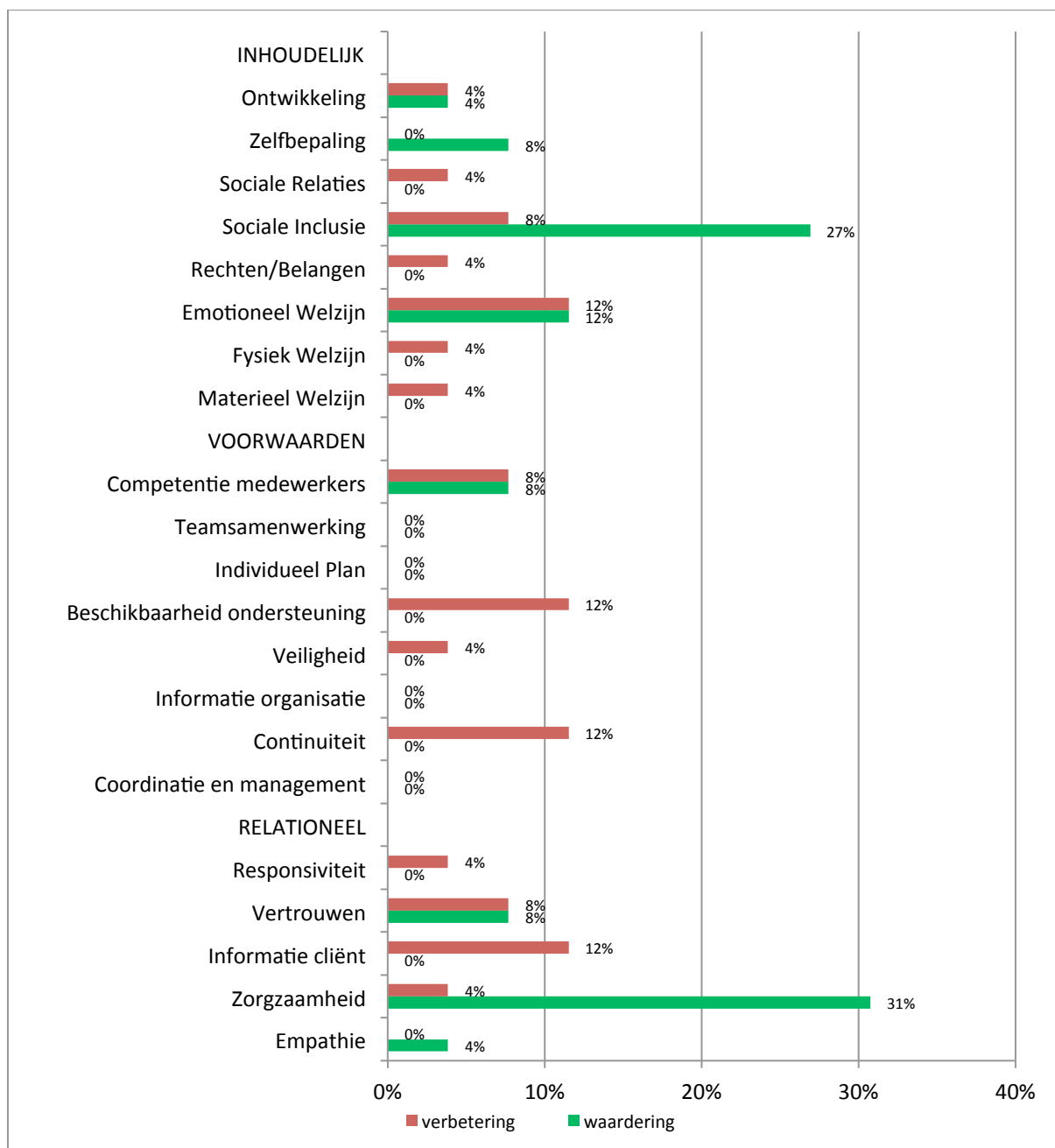
In figuur 3.3 staat een overzicht van de rapportcijfers gegeven door de cliëntvertegenwoordigers voor de algemene ondersteuning binnen de functie Logeren.



Figuur 3.3 Overzicht van rapportcijfers algemene ondersteuning cliëntvertegenwoordigers Logeren

Het gemiddelde rapportcijfer dat de cliëntvertegenwoordigers Logeren geven voor de algemene ondersteuning is een **7.3**.

Figuur 3.4 toont de verdeling van de antwoorden op de open vraag 'wat de sterke punten' zijn (groen) respectievelijk wat 'voor verbetering vatbaar is' (rood) in de ondersteuning van cliënten. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op de uitspraken van de cliëntvertegenwoordigers Logeren over beide locaties.



Figuur 3.2 Verdeling van antwoorden op de open vraag 'wat is goed' resp. 'wat is voor verbetering vatbaar' over de domeinen van het kwaliteitskader (Logeren cliëntvertegenwoordigers).

De meeste positieve reacties (31%) hebben betrekking op de zorgzaamheid van de begeleiding (inzet, betrokkenheid, motivatie) en met 27% op de sociale inclusie (identiteit, activiteiten en uitstapjes).

De verbeterantwoorden zijn met 12% met name verdeeld over de domeinen 'informatie over de cliënt', 'continuïteit in de ondersteuning' (stabiliteit van het team), 'beschikbaarheid van ondersteuning' (tijd voor de cliënt) en het 'emotioneel welzijn' van de cliënt (rust en structuur voor de cliënt).

4. VERGELIJKINGEN TUSSEN RESPONDENTGROEPEN EN LOCATIES – STICHTING SPRANK BREED

4.1 Vergelijking indicatoren Wonen

Op basis van de onderzoeksuitkomsten kan een lijstje van ‘top 5’ en ‘laagst scorende 5’ indicatoren worden opgesteld voor de groep cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders Wonen.

In tabel 4.1 worden overzichten getoond op basis van uitkomsten over *alle indicatoren* samen (kwaliteit van bestaan; voorwaardenscheppend; relationeel; geloofsovertuiging; dagbesteding). Men dient er rekening mee te houden dat de gemiddelde scores in het hele onderzoek hoog liggen en dat de scores van de getoonde onderwerpen weinig verschillen van de volgende 5 onderwerpen – het gaat om relatieve verschillen.

Tabel 4.1. Overzicht van ‘top 5’ en van ‘laagste 5’ scorende algemene indicatoren

Top 5 scorende indicatoren
Cliënten top 5
V107 Ik doe dingen (activiteiten) die goed bij mij passen
V124 Ik ben tevreden over de inrichting van mijn woning
V308 De begeleiders hebben hart voor mijn ondersteuning - ze doen hun best
V123 Ik ben tevreden over de begeleiding die ik krijg op het gebied van zelfverzorging
V404 Ik kan merken dat ik in een christelijk huis woon
Cliëntvertegenwoordigers top 5 *
V308 De begeleiders hebben hart voor de zorg - zij zetten zich goed in voor mijn familielid/naaste
V501 Mijn familielid/naaste voelt zich thuis op de dagbesteding
V504 De locatie van de dagbesteding wordt goed onderhouden
V116 Als mijn familielid/naaste verdrietig bang of boos is, dan krijgt hij/zij hulp van de begeleiders
V306 Mijn familielid/naaste vertrouwt zijn/haar persoonlijk begeleider
Begeleiders top 5
V308. De begeleiders doen hun best – zij zetten zich goed in voor de bewoners
V116. Als een bewoner verdrietig, bang of boos is, dan krijgt hij/zij hulp van de begeleiders
V404. Ik ervaar een christelijk leefklimaat op de woonlocatie
V115. Ik weet dat er een vertrouwenspersoon voor de bewoners is
V101. De begeleiders helpen de bewoner wanneer hij/zij graag iets wil leren

Wanneer de twee dagbesteding-indicatoren ‘tussen haakjes’ worden geplaatst zien we de volgende twee indicatoren ‘wonen’ ook toetreden tot de top 5:

V307 Ik ben tevreden over hoe de begeleiders mijn familielid/naaste bejegenen

V309 De persoonlijk begeleider begrijpt mijn familielid/naaste

Laagste 5 scorende indicatoren
Cliënten laagste 5
V110 Ik ben tevreden over hoe vaak ik mee kan doen aan groepsactiviteiten
V106 Ik word geholpen bij het aangaan van nieuwe relaties en vriendschappen
V211 De begeleiding vertelt mij wat er bij Stichting Sprank te doen is, en waar ik aan mee kan doen
V115 Ik weet dat er een vertrouwenspersoon is waar ik mee kan praten
V114 Ik weet hoe ik een klacht moet indienen
Cliëntvertegenwoordigers laagste 5
V117 Mijn familielid/naaste voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsleden
V125 Als er iets kapot of versleten is, dan wordt dat gerepareerd of vervangen
V209 De begeleiders hebben voldoende tijd voor mijn familielid/naaste
V111 Mijn familielid/naaste kan contact leggen met mensen buiten de woongroep
V106 Mijn familielid/naaste wordt ondersteund bij het aangaan van nieuwe relaties en vriendschappen
Begeleiders laagste 5
V204. De begeleiders van 'wonen' en 'dagbesteding' werken goed met elkaar samen
V503. De bewoners voelen zich veilig bij de andere deelnemers op de dagbesteding
V402. Er is een goede samenwerking met de kerk op het gebied van pastorale zorg voor bewoners
V117. De bewoners voelen zich bij elkaar op hun gemak
V209. De begeleiders hebben voldoende tijd voor de bewoners

Tabel 4.1 toont de lijsten met hoogst- en laagst scorende indicatoren Wonen voor alle drie de groepen. Daarbij werden de indicatoren *geel* gemarkeerd die binnen de top 5 respectievelijk binnen de laagste 5, door meerdere groepen als zodanig werden gescoord.

Als sterk gemeenschappelijk punt van Stichting Sprank komt naar voren: de inzet van de begeleiders. Alle drie de groepen vinden dat de begeleiders hart voor de zorg hebben en betrokken en gemotiveerd zijn. Daarnaast hebben cliëntvertegenwoordigers en begeleiders waardering voor de emotionele ondersteuning voor de cliënt - de ondersteuning wanneer de cliënt verdrietig, bang of boos is.

Als gemeenschappelijke aandachtspunten voor mogelijke verbetering komen naar voren: het ontbreken van voldoende tijd van begeleiders voor aandacht aan de individuele cliënt (vertegenwoordigers en begeleiders); het zich op het gemak voelen binnen de groep (vertegenwoordigers en begeleiders); en de ondersteuning voor de cliënt bij het aangaan van nieuwe relaties en vriendschappen (cliënt en vertegenwoordigers).

4.2 Rapportcijfers

Verschillen in algemene waardering (rapportcijfers) tussen de locaties Wonen van Stichting Sprank worden in tabel 5.2 gegeven. Op locaties waar geen of te weinig respondenten waren, is het rapportcijfer weggelaten.

Tabel 4.2 . Gemiddeld rapportcijfer per respondentgroep, per locatie Wonen Stichting Sprank

Locatie	Cliënt		Vertegenwoordiger	Begeleider
Stadssingel	2,6	8,5	8,4	-
Mensemastraat	2,6	8,5	7	-
Ransuil	3	10	8,2	7,8
Reiger	2,7	8,9	8	-
Steenuil	2,9	9,5	8,4	-
Rozenhoek Alpenroos / Zonneroos	2,8	9,2	8	6,4
Rozenhoek Goudroos / Duinroos	2,8	9,2	7,8	-
Handpalm gr. Chrysant / Roos	2,7	8,9	7	7,2
Handpalm gr. Parel Zonnebloem	2,6	8,5	8,1	-
Ark en Botter	2,7	8,9	7,8	7,5
De Schans	2,8	9,2	8,3	7
Wenwille	2,8	9,2	7,2	7,3
De Lichtboei 'Uniek' 1e	2,8	9,2	8,7	-
De Lichtboei 'Waterlelie' bg	3	10	-	-
De Lichtboei 'Zwingel' 2e	2,8	9,2	-	-
Elzenlaan groep 3	3	10	7	-
Elzenlaan groep 4	2,8	9,2	9	-
Vlasakkerkamp 1 blauw	2,8	9,2	7,8	-
Vlasakkerkamp 3 rood	2,8	9,2	6,7	-
Vlasakkerkamp 5 groen	2,6	8,5	7,8	-
Vlasakkerkamp 7/9 geel	2,6	8,5	7,3	-
Weidebuurt 1	3	10	7,2	6,8
Schutsplein 47-14	2,6	8,5	6,7	-
De Kameleon	2,6	8,5	7,7	7,8
J. Marisstraat 2	3	10	7,5	7
J. Marisstraat 4	3	10	8,5	-
Parel-Staete	2,7	8,9	7,4	7
Bernhardpassage	-	-	-	-
de Parel	2,7	8,9	8,1	-
de Arendsvleugel	2,2	7,2	-	-
Veldhorst	2,7	8,9	7,5	7,3
Briljant	2,6	8,5	8,3	7,3
Tamarisk	2,9	9,5	8	-
Reysigerweg Zorgintensief	-	-	-	8
Reysigerweg Begeleidingsgroep	2,8	9,2	9	-

De gemiddelde cliëntwaardering wonen, op een driepuntenschaal is bij Sprank 2,7. Dat zou – recht evenredig omgezet naar een 10 puntenschaal – voorzieningbreed een cijfer van 8,9 opleveren. In de tabel 4.2 is bij de cliënten rapportcijfers indicatief een extra kolom opgenomen van omgezette rapportcijfers op een 10 puntenschaal. De gemiddelde waardering 2,7 is gelijk aan het gemiddelde van cliëntwaarderingen bij andere zorgvoorzieningen in Nederland.

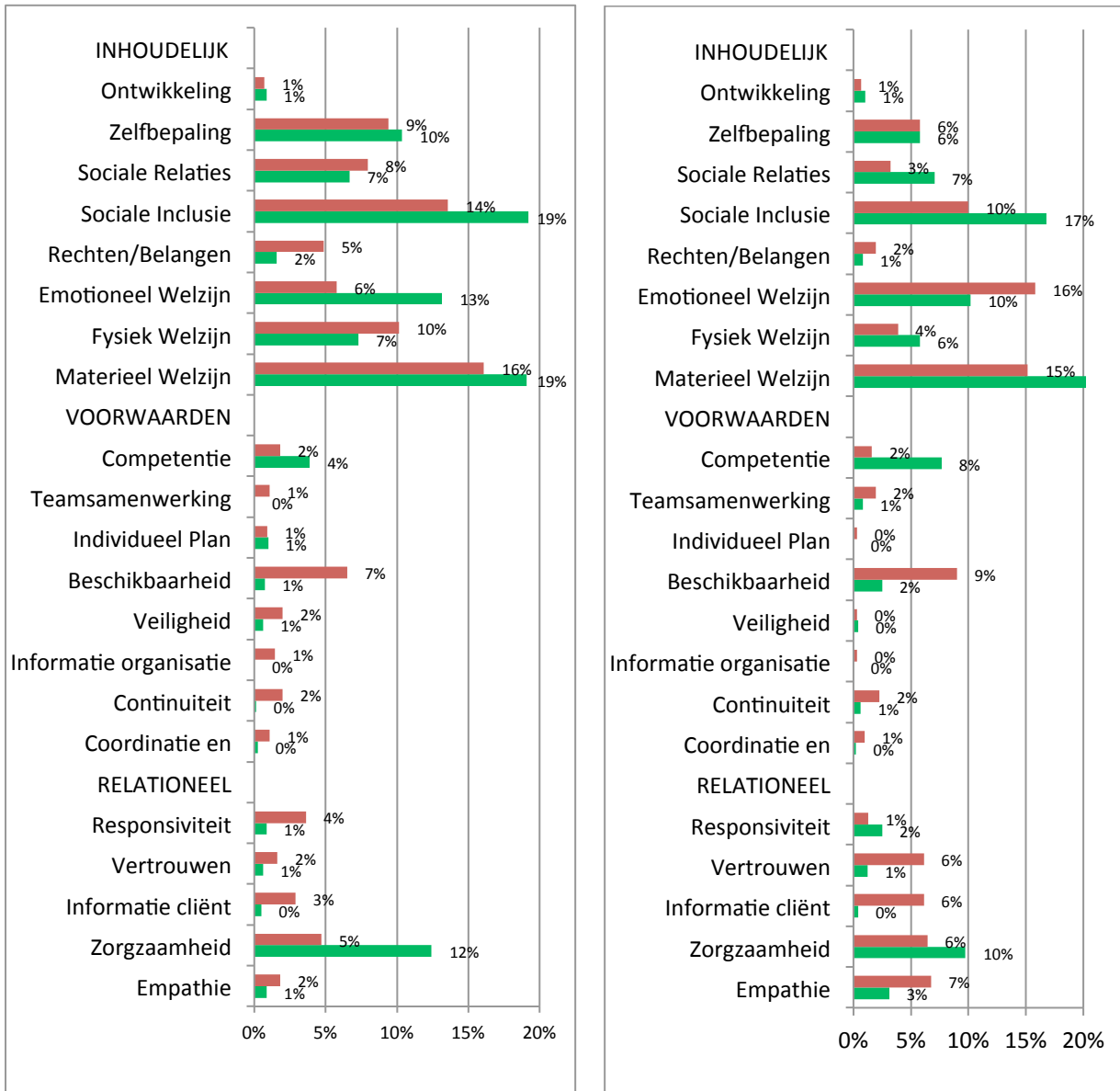
In vergelijking met het landelijke gemiddelde rapportcijfer voor wonen (7,5 ‘intramuraal en 7,6 ‘wonen in de samenleving’) scoren de cliëntvertegenwoordigers bij Stichting Sprank met 7,8 een paar tienden hoger.

De begeleiders geven voor de door hun geleverde ondersteuning landelijk gemiddeld een 7,0 ‘intramuraal’ en 7,1 ‘wonen in de samenleving’. Bij Stichting Sprank ligt het gemiddelde rapportcijfer over alle voorzieningen met 7,2 op hetzelfde niveau.

4.3 Vergelijking profielen Wonen

De profielen van domeinen met ‘waardering’ respectievelijk met ‘voor verbetering vatbaar’ kunnen in de functie Wonen worden vergeleken met de overeenkomstige profielen van een landelijke database met 19.784 uitspraken van respondenten in ‘wonen’ (intramuraal en samen wonen in de wijk). In de volgende figuren gebeurt dit voor elke groep met aan de linkerkant, het landelijke profiel en aan de rechterkant, het profiel van Stichting Sprank. Let op: dit is een globale benadering op niveau van waardegebieden (niet van concrete indicatoren) die weliswaar markante verschillen in cultuur naar boven kan brengen.

Cliënten

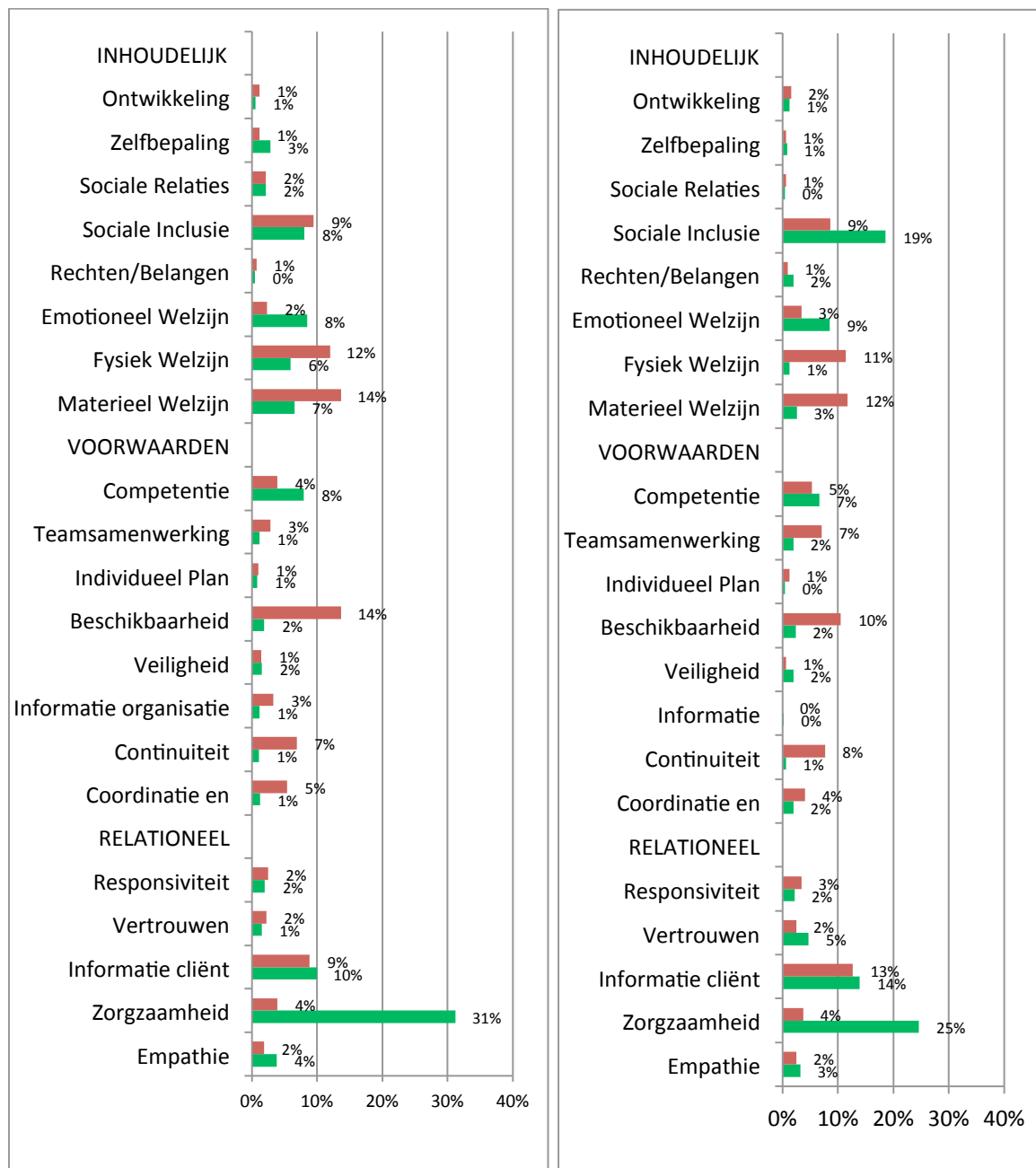


Figuur 4.1 Verdeling van antwoorden op de open vraag 'wat is goed' resp. 'wat is voor verbetering vatbaar' over de domeinen van het kwaliteitskader (cliënten Wonen). Links: Landelijk; rechts Stichting Sprank

De vergelijking van profielen van cliënten (figuur 4.1) wijst op een relatief hoge waardering voor het domein 'competenties van medewerkers' bij Stichting Sprank. Relatief vaker dan

landelijk komt het 'emotioneel welzijn' bij de cliënten van Stichting Sprank als verbeterpunt naar voren.

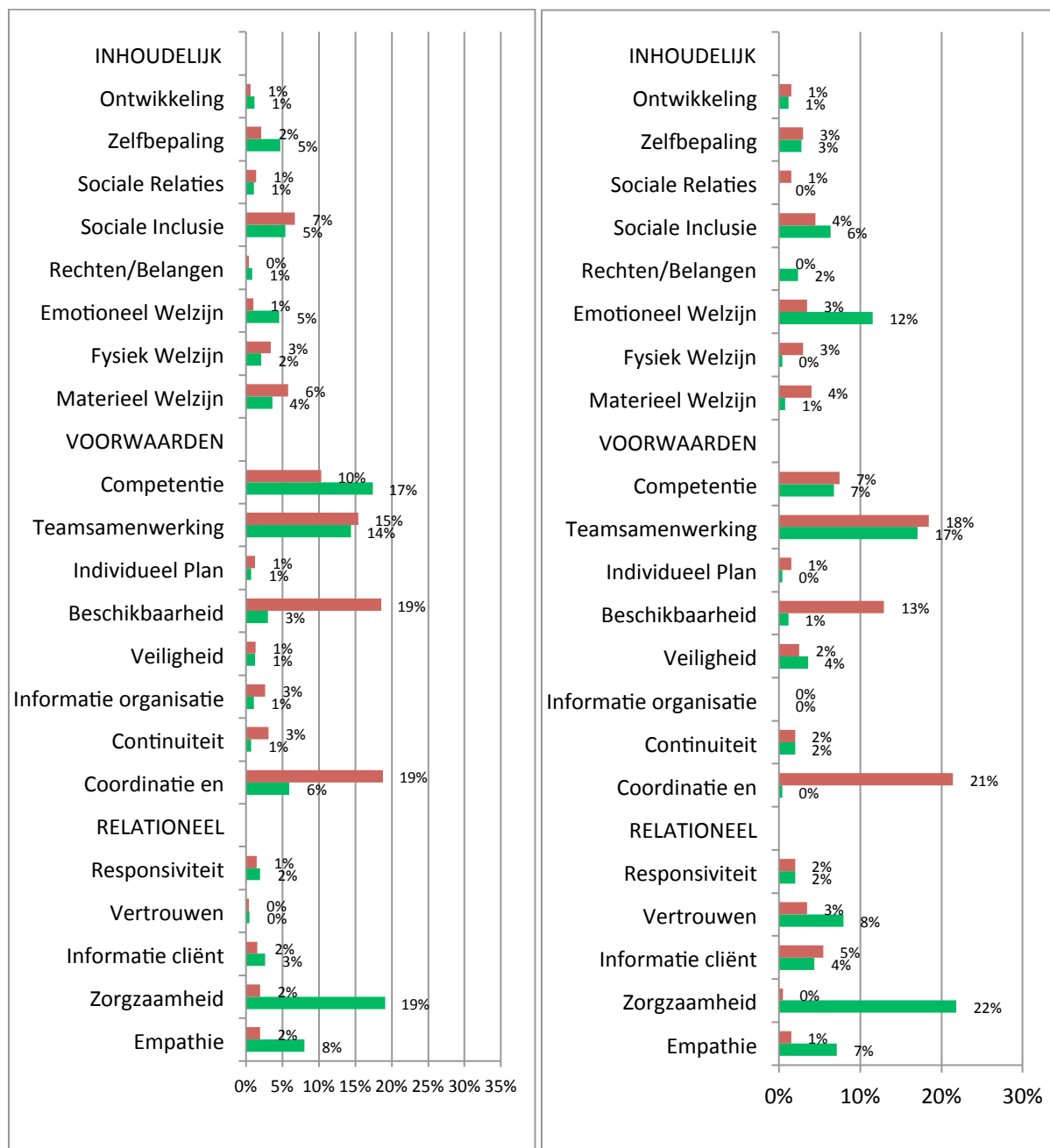
Cliëntvertegenwoordigers



Figuur 4.2. Verdeling van antwoorden op de open vraag 'wat is goed' resp. 'wat is voor verbetering vatbaar' over de domeinen van het kwaliteitskader (cliëntvertegenwoordigers Wonen). Links: Landelijk; rechts Stichting Sprank

In de vergelijking van profielen van vertegenwoordigers (figuur 4.2) valt het grootste verschil binnen het domein 'sociale inclusie'. De hogere positieve waardering bij Stichting Sprank binnen dit domein heeft met name betrekking op de gezamenlijke identiteitsbeleving. Verder zijn er geen uitgesproken verschillen tussen de cliëntvertegenwoordigers landelijk en de cliëntvertegenwoordigers van Stichting Sprank.

Begeleiders



Figuur 4.3. Verdeling van antwoorden op de open vraag 'wat is goed' resp. 'wat is voor verbetering vatbaar' over de domeinen van het kwaliteitskader (begeleiders Wonen). Links: Landelijk; rechts Stichting Sprank

Een duidelijk verschil tussen de begeleiders Wonen van Stichting Sprank ten opzichte van het landelijk gemiddelde is te vinden in het 'emotioneel welzijn' (figuur 4.3). Begeleiders van Stichting Sprank uiten vaker waardering voor de aandacht die zij geven aan het emotionele welzijn van de cliënt dan de landelijke collega's. Relatief minder vaak wordt waardering uitgesproken over de eigen competenties. Dit kan samen vallen met de vaak gehoorde vraag naar kennisuitbreiding bij de begeleiders van Stichting Sprank.

4.4 Slotbeschouwing

De relatief sterke en zwakke punten worden hier als 'algemene' kenmerken op organisatieniveau van Stichting Sprank in het algemeen beschouwd maar in de praktijk bestaan er verschillen tussen locaties en tussen voorzieningen. Deze verschillen worden inhoudelijk weerspiegeld in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten die per locatie werden opgemaakt op basis van specifieke informatie. In deze KVKs (hoofdstuk 5) worden ook concrete aanknopingspunten voor verbeteracties aangereikt.

5. KWALITEIT-VERBETER-KAARTEN

De uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek werden samengevat op locatieniveau in 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' (KVK). Deze geven een gedetailleerd overzicht van zowel de punten van waardering als de verbeterpunten die cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders van het betreffende locatieteam in het onderzoek naar voren brachten. De KVK's bevatten dus informatie die is toegespitst op de eigen situatie van het team. In deze versie van het verslag zijn de KVK's niet opgenomen.

6. BESCHOUWINGEN EN CONCLUSIES

Dit hoofdstuk begint met een samenvatting van de gevolgde werkwijze en een korte discussie van de beperkingen hiervan. Daarna volgen de conclusies van het onderzoek.

6.1 Werkwijze

Het onderzoek kwaliteitservaringen 2016 bij Stichting Sprank werd gehouden om een beeld te krijgen van de wijze waarop cliënten, cliëntvertegenwoordigers / contactpersonen en begeleiders de kwaliteit van de geboden ondersteuning in de voorzieningen en op de locaties ervaren. Met de uitkomsten van het onderzoek wil Stichting Sprank verbeterpunten formuleren op niveau van de locaties, voorzieningen en organisatie breed.

Het onderzoek werd verricht met de Quality Qube methode. De Quality Qube is opgenomen in de VGN waaier van kwaliteit-ervaringsinstrumenten. Bij Stichting Sprank werd de uitgebreide versie van de Quality Qube toegepast waarbij drie kwaliteitsdimensies (uitkomsten, voorwaardenscheppende aspecten, relationele aspecten) worden onderzocht aan de hand van relevante indicatoren. Aan deze algemene kwaliteitsindicatoren werden 5 specifieke indicatoren toegevoegd met betrekking tot geloof, levensbeschouwing en financiën binnen de ondersteuning bij Stichting Sprank.

De ervaringen van cliënten zelf werden verzameld in interviews of door het zelfstandig invullen van de vragenlijst door de cliënt. De cliëntvertegenwoordigers werden bevraagd via een papieren vragenformulier dat naar het thuisadres werd gestuurd en via post werd geretourneerd aan het onderzoeksbureau. De begeleiders werden bevraagd via een internetenquête of een papieren lijst. Elke groep werd bevraagd op precies dezelfde indicatoren. Uitzondering hierop is één extra indicatoren voor de cliëntvertegenwoordigers.

In totaal leverde het onderzoek gegevens op afkomstig van: 338 cliënten die in staat en bereid waren deel te nemen aan een interview; van 208 cliëntvertegenwoordigers en contactpersonen en van 120 begeleiders. Bij de cliënten namen overwegend mensen deel met een lichte of matige verstandelijke beperking. Cliënten die daartoe in staat waren konden het formulier zelfstandig invullen; wanneer dat niet het geval was werd de vragenlijst afgenomen in een gestructureerd interview met een zorgprofessional. De cliëntvertegenwoordigers en medewerkers die een ingevulde vragenlijst inzonden zijn evenredig verdeeld over de locaties van Stichting Sprank. Het beeld dat daarmee ontstaat, is representatief voor de kwaliteitservaringen van deze groepen. Het responspercentage binnen de groep begeleiders was laag. Op organisatie niveau was het aantal respondenten groot genoeg om globale tendensen weer te geven. Op locatieniveau ontbreekt door de lage respons op veel locaties de begeleiders-informatie.

De gegevens uit de vragenlijsten werden zowel kwantitatief als kwalitatief verwerkt.

De kwantitatieve analyses en uitkomsten staan in hoofdstuk 2 tot en met 4 van dit rapport. De kwalitatieve analyses zijn samengevat in 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' op niveau van de clusters. Alle KVK's zijn opgenomen in hoofdstuk 5 van dit rapport. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten leveren concrete input voor een verbeter- of PDCA-cyclus op teamniveau, uit te voeren samen met cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders en management.

6.2 Beperkingen van het onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de respondenten binnen de onderzochte locaties. Het gaat om gemiddelden, om samenvattingen van dominante antwoorden en om trends in die antwoorden. Zo ontstaan *algemene beelden* van de ervaren kwaliteit. Het is heel goed mogelijk dat *individuele ervaringen* niet precies worden teruggevonden in de uitkomsten.

Ook kan het zijn dat bepaalde respondenten over een bepaald onderwerp (zeer) tevreden zijn en andere respondenten op dezelfde locatie hierover juist (zeer) ontevreden zijn. Dit ziet men soms in de overzichten van geclassificeerde reacties uit het kwalitatieve deel: soms scoort een kwaliteitsdomein zowel hoog in de categorie 'waardering' als in de categorie 'voor verbetering vatbaar'. Meestal is dit een indicatie van de 'belangrijkheid' van dit domein voor de betreffende respondenten en van de wenselijkheid hieraan zeker aandacht te besteden. Als bijvoorbeeld in een bepaalde locatie respondenten aangeven dat men tevreden 'over de kwaliteit van de maaltijden is' en gelijktijdig dat 'er meer lichaamsbeweging nodig is' scoort het domein Fysiek welzijn zowel 'positief (groen) als 'negatief' (rood). Welke onderwerpen dan precies positief of negatief scoren kan worden teruggevonden op locatieniveau in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

Kwaliteitservaringen zijn persoonlijk en worden uiteraard mee bepaald door persoonlijke situaties. Daarom blijft in zorg- en dienstverlening te allen tijde van groot belang om individuele relaties tussen cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders – 'klantrelaties' – voortdurend aandacht te geven, bij voorbeeld bij gelegenheid van de evaluatie van het ondersteuningsplan. Een collectief onderzoek kan deze individuele aandacht voor kwaliteit niet vervangen.

Een extern, onafhankelijk kwaliteitsonderzoek levert een algemeen beeld van de ervaren zorg en dienstverlening. Dit beeld is het vertrekpunt voor verbeteracties.

Kwaliteitsverbetering is een zaak van cliënten, vertegenwoordigers en organisatie samen. De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten zijn daarop toegespitst. Het werken aan en bereiken van kwaliteitsverbetering vergt 'arbeid'. Deze rapportage en de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten zijn daarbij instrumenten.

6.3 Conclusies

Voor de goede orde wordt er op gewezen dat de belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op locatieniveau staan. Kwaliteit komt immers tot stand in de directe interactie tussen de cliënt en zorgaanbieder op niveau van de

locaties en de begeleidende teams. Er kunnen dan ook verschillen bestaan tussen locaties en voorzieningen. De KVK's weerspiegelen deze verschillen en houden rekening met cliëntkenmerken.

In deze paragraaf gaat het uitsluitend over enkele grote lijnen die Stichting Sprank breed naar voren komen uit het onderzoek van 2014.

Cliënten

Wonen

Cliënten Wonen hechten in de ondersteuning bij Stichting Sprank veel waarde aan hun 'materieel welzijn'. De reacties die betrekking hebben op dit domein vallen met name binnen het gebied van woonruimte, wooncomfort en de inrichting van de woning. De tevredenheid die wordt geuit heeft vaak ook betrekking op het hebben van een eigen kamer. Wanneer verbeterwensen worden geuit binnen hetzelfde domein gaat het meestal om het onderhoud en de verzorging van de woning. Het signaal voor het beleid van Stichting Sprank is dat cliënten in hoge mate een comfortabele huisvesting met voldoende persoonlijke leefruimte waarderen. Ruim een derde van alle verbeterreacties had hier op betrekking.

Cliënten uiten daarnaast vaak waardering voor het domein 'sociale inclusie'. Onder dit domein valt de gezamenlijke identiteitsbeleving. Daarnaast behelst dit domein de leuke activiteiten en uitstapjes waar de cliënt aan deel kan nemen.

Het domein 'emotioneel welzijn' is voor de cliënten Wonen een belangrijk verbeterpunt in de ondersteuning. Het betreft hier met name de rust in de woning en de wijze waarop ingegrepen wordt bij conflicten en ruzie in de groep.

Cliënten uiten vaak tevredenheid over de rol die geloof en levensbeschouwing spelen in de ondersteuning bij Stichting Sprank. Cliënten geven aan dat ze merken in een christelijk huis te wonen en dat dit van betekenis is voor de eigen identiteit.

In de open vragen spreken de cliënten spontaan niet vaak over de dagbesteding. Echter, uit de gesloten vragen blijkt dat Stichting Sprank ruim voldoende scoort op het gebied van de dagbesteding.

Logeren

Voor de cliënten Logeren staat de sociale inclusie en de zorgzaamheid van de begeleiders centraal als sterke punten bij Stichting Sprank. Ook hier heeft de sociale inclusie betrekking op de gezamenlijke identiteitsbeleving en de georganiseerde activiteiten en uitstapjes. Daarnaast hebben de cliënten vertrouwen in de begeleiders en menen ze dat de begeleiders opkomen voor de rechten en belangen van de cliënt

De sociale inclusie komt voor de cliënten Logeren ook terug als belangrijkste verbeterpunt, hiermee wordt met name de wens geuit voor een ruimer en regelmatig aanbod aan activiteiten en uitstapjes. Ook binnen de persoonlijk leefruimte en de voorzieningen op de locatie zien de cliënten van Logeren ruimte tot verbetering.

Cliëntvertegenwoordigers

Wonen

Cliëntvertegenwoordigers Wonen spreken het vaakst waardering uit over de zorgzaamheid, inzet en betrokkenheid van de begeleiders. De cliëntvertegenwoordigers zien dat de begeleiders hart hebben voor de zorg en zich goed inzetten voor de cliënt. Ook de christelijke identiteit van Stichting Sprank is voor de cliëntvertegenwoordigers een belangrijk pluspunt binnen de ondersteuning.

De verbeterpunten van de cliëntvertegenwoordigers zijn verspreid over meerdere domeinen. Goede informatie over het wel en wee van de cliënt en goede communicatie en samenwerking met begeleiders hierbinnen is één van de aandachtspunten. Ook de aandacht voor het fysieke welzijn van de cliënt (gezond eten, voldoende lichaamsbeweging) en het materieel welzijn (onderhoud en verzorging van de woning) zijn voor de cliëntvertegenwoordigers verbeterpunten in de ondersteuning. Tot slot is de beschikbaarheid van (tijd van) begeleiders voor de cliënten volgens de cliëntvertegenwoordigers een gebied waar winst op valt te behalen.

Logeren

Evenals binnen de functie Wonen spreken de cliëntvertegenwoordigers bij Logeren het vaakst waardering uit over de 'sociale inclusie', de christelijke identiteit van Stichting Sprank. Daarnaast hechten de cliëntvertegenwoordigers waarde aan de zorgzaamheid en betrokkenheid van de begeleiding. Ook de betrouwbaarheid van de begeleiding en het opkomen voor de rechten en belangen van de cliënt zijn voor de cliëntvertegenwoordigers sterke punten van Stichting Sprank.

De belangrijkste verbeterpunten voor de cliëntvertegenwoordigers zijn een verdere uitbreiding van het aanbod aan activiteiten en het onderhoud en de verzorging van de woonruimtes. Ook de informatievoorziening over de cliënt voor de cliëntvertegenwoordiger en het verder stimuleren van de zelfstandigheid en zelfbepaling zijn voor de cliëntvertegenwoordigers belangrijke verbeterpunten.

Begeleiders

Wonen

Begeleiders hebben veelal waardering voor de eigen zorgzaamheid en inzet voor de cliënt. De begeleiders hebben hart voor de cliënt en staan altijd klaar om te helpen. Ook de samenwerking binnen het team en de aandacht voor het emotioneel welzijn van de cliënt zien de begeleiders als sterke punten in de zelf geboden zorg. Hier vindt een interessante discrepantie plaats met de ervaring van de cliënten zelf, die het domein emotioneel welzijn vaker als punt van verbetering noemen (minder ruzie/onrust in de woning). Cliëntvertegenwoordigers en begeleiders zien de aandacht voor het emotionele welzijn juist als een sterk punt van de ondersteuning bij Stichting Sprank.

Het belangrijkste verbeterpunt volgens de begeleiders van sprank ligt op het gebied van de werkdruk en de administratieve lasten. Begeleiders zouden graag meer tijd direct aan de cliënt kunnen besteden. De vele administratieve taken vormen hier volgens de begeleiders een obstakel voor. Ook de complexiteit van het zorgplan wordt door meerdere begeleiders als een verbeterpunt genoemd. Naast de hoge werkdruk zien de begeleiders ruimte tot verbetering binnen de samenwerking in het eigen team. Het gaat hierbij met name over de communicatie en overdracht binnen het eigen team en over het open en eerlijk feedback geven aan collega's.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Beknopt overzicht van de drie dimensies Kwaliteit van Dienstverlening met bijhorende domeinen – Literatuurverantwoording methode Quality Qube

Bijlage 2: Lijst van indicatoren Stichting Sprank – 2016

Bijlage 3: Hoe omgaan met de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten?

Beknopt overzicht kwaliteitsdimensies en literatuur verantwoording

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: Relationele kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2013

Kwaliteitskader

Professionele ondersteuning van mensen met verstandelijke beperkingen

© Buntinx Training & Consultancy 2006-2011

INHOUD

Persoonlijke ontwikkeling
Zelfbepaling
Inter-persoonlijke relaties
Sociale inclusie
Rechten en belangen
Emotioneel welzijn
Fysiek (lichamelijk) welzijn
Materieel welzijn

VOORWAARDEN

Competenties van medewerkers
Teamsamenwerking
Individuele OndersteuningsPlan
Beschikbaarheid van ondersteuning
Veiligheid
Informatie over organisatie
Bereikbaarheid
Continuïteit

RELATIES

Responsiviteit
Vertrouwen
Informatie (persoonlijk)
Zorgzaamheid
Inleven en luisteren

Literatuur met betrekking tot de methode QUALITY QUBE

Wetenschappelijke basis

Methodiek (algemeen)

- Abma, T., & Widdershoven, G. (2006). *Responsieve methodologie. Interactief onderzoek in de praktijk*. Amsterdam: Boom
- Abma, T.A., Bos, G.F., & Meininger, H.P. (2011). Perspectieven in dialoog. Responsieve evaluatie van beleid voor mensen met verstandelijke beperkingen en hun omgeving. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 2, 2011, p. 70-87.
- Grol R, & Wensing M. (2006). *Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.
- Havenaar J., Van Splunteren P., & Wennink J. (Red.) (2008). *Koersen op kwaliteit in de GGZ*. Assen: Van Gorcum.
- Lighter, D.E., & Fair, D.C. (2004). *Quality Mangement in Health Care. Principles and Methods*. Boston: Jones and Bartlett publishers.
- Schalock, R., & Verdugo Alonso, M.A. (2002). *Handbook of Quality of Life for Human Service Practitioners*. Washington: American Association on Mental Retardation.
- Sijtsma, K. (2009). Over misverstanden rond Cronbachs alfa en de wenselijkheid van alternatieven. *De Psycholoog*, november, 562-567.

Validiteitskader

- Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007). *Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorgt*. Utrecht: VGN et al.
- Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). *Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg*. Den Haag: IGZ
- Schalock, R.L., Bonham, G.S., & Verdugo, M.A. (2008). The conceptualization and measurement of quality of life: Implications for program planning and evaluation in the field of intellectual disabilities. *Evaluation and Program Planning*, 31(2), 181-190.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Publicaties en presentaties

- Buntinx, W. & Benjamins, C. (2010). Content analysis of client, family and staff perceptions of service quality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23 (5), 486.
- Buntinx, W., & Slisser, S. (2010). Systematische kwaliteitsverbetering in de praktijk. *Markant Kenniskatern*, 3/2010, 4-7.
- Buntinx, W. (2010). *Kwaliteit Verbeteren. Een methode via inhoudsanalyse van cliënt-, familie-, en medewerkerservaringen*. Kennismarkt, Bussum, 27 mei 2010.
- Buntinx, W. H. E. (2009). *Quality Assessment and Quality Improvement in Long Term Disability Services and Nursing Homes*. HOPE seminar series # 74. Maastricht: Maastricht University
- Buntinx, W.H.E. (2008). Quality of life based evaluation of support service performance. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52 (8/9), 794.

Vergelijking met andere methoden

- Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunskey, Y., Hickey, R. & Ouellette-Kuntz, H. (2014). Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. *Journal on Developmental Disabilities*, Volume 20, Number 2, 89-102.
- Schuurman, M. & Finkenflügel, H. (2011). Instrumenten voor de bepaling van cliënttevredenheid naast elkaar geplaatst. *Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen*. (37) 1, 2011, p. 35-48.

Lijst van indicatoren Stichting Sprank 2016

Op basis van het kwaliteitskader (Quality Qube) werden voor het onderzoek bij Stichting Sprank de volgende indicatoren geformuleerd. De indicatoren worden weergegeven in de formulering 'cliëntvertegenwoordigers' (I, II, III, IV, V). Dezelfde indicatoren werden in een aangepaste formulering gebruikt bij de enquêtering van cliënten en begeleiders.

I. Inhoudelijk

- V101 De begeleiders helpen mijn familielid/naaste wanneer hij/zij graag iets wil leren
- V102 De begeleiders ondersteunen mijn familielid/naaste bij het leren van nieuwe dingen
- V103 De begeleiders helpen mijn familielid/naaste om zelf te kunnen kiezen en te kunnen bepalen wat zij willen
- V104 Begeleiders geven de kans om eigen keuzes te maken
- V105 Mijn familielid/naaste wordt ondersteund om sociale contacten te onderhouden met mensen die speciaal voor hem/haar zijn
- V106 Mijn familielid/naaste wordt ondersteund bij het aangaan van nieuwe relaties en vriendschappen
- V107 Mijn familielid/naaste heeft passende activiteiten
- V108 De begeleiders helpen mijn familielid/naaste mee te doen aan activiteiten buiten de woonomgeving door vrijwilligers te vragen
- V109 Mijn familielid/naaste krijgt voldoende gelegenheid om zelfstandig activiteiten te doen
- V110 Mijn familielid/naaste krijgt voldoende gelegenheid om aan groepsactiviteiten mee te doen
- V111 Mijn familielid/naaste kan contact leggen met mensen buiten de woongroep
- V112 De begeleiders komen op voor de rechten en belangen van mijn familielid/naaste
- V113 Mijn familielid/naaste heeft voldoende privacy
- V114 Ik weet hoe ik een klacht moet indienen
- V115 Mijn familielid/naaste weet dat hij/zij een vertrouwenspersoon kan benaderen
- V116 Als mijn familielid/naaste verdrietig bang of boos is, dan krijgt hij/zij hulp van de begeleiders
- V117 Mijn familielid/naaste voelt zich op zijn/haar gemak bij groepsgenoten
- V118 Mijn familielid/naaste woont gezellig
- V119 Als er wel eens ruzie in de groep is, dan helpen de begeleiders dat goed op te lossen
- V120 Mijn familielid/naaste voelt zich veilig op de locatie waar hij/zij woont
- V121 Ik ben tevreden over de hulp die mijn familielid/naaste krijgt op het gebied van zijn/haar gezondheid
- V122 Ik ben tevreden over het eten en drinken dat mijn familielid/naaste krijgt
- V123 Ik ben tevreden over de begeleiding die mijn familielid/naaste krijgt op het gebied van zelfverzorging
- V124 Ik ben tevreden over de inrichting en het comfort van de woning van mijn familielid/naaste
- V125 Als er iets kapot of versleten is, dan wordt dat gerepareerd of vervangen
- V126 De woonomgeving van mijn familielid/naaste wordt goed onderhouden

II. Voorwaardelijk

- V201 De begeleiders hebben verstand van zaken
- V202 De begeleiders in de woonsituatie werken goed met elkaar samen
- V203 Behandelaars zoals gedragsdeskundigen en artsen werken goed samen met de begeleiders
- V204 De begeleiders van 'wonen' en de begeleiders van 'dagbesteding' werken goed met elkaar samen
- V205 Ik ben tevreden over het zorgplan van mijn familielid/naaste

V206 Mijn familielid/naaste wordt naar vermogen zelf betrokken bij het maken van zijn/haar zorgplan
V207 Als vertegenwoordiger of contactpersoon word ik betrokken bij het maken van het zorgplan
V208 Als mijn familielid/naaste begeleiders nodig heeft, dan zijn ze er voor hem/haar
V209 De begeleiders hebben voldoende tijd voor mijn familielid/naaste
V210 De begeleiders geven aandacht aan veiligheid - zorgen dat er geen ongelukken gebeuren
V211 Ik word op de hoogte gehouden van wat er bij Stichting Sprank gebeurt, en waar bewoners en vertegenwoordigers aan deel kunnen nemen
V212 Als begeleiders ziek zijn of met vakantie, dan wordt de vervanging goed geregeld
V213 Ik ben tevreden over de organisatie van de zorg bij Stichting Sprank
V214 Ik word goed geïnformeerd door Stichting Sprank over hun visie op zorg en de plek van identiteit binnen de zorg

III. Relationeel

V301 Als cliëntvertegenwoordiger krijg ik snel antwoord van begeleiders als ik een vraag - of wat nodig - heb
V302 Als de begeleiders iets beloven, dan doen ze dat ook
V303 Gemaakte afspraken worden nagekomen door de begeleiders van Stichting Sprank
V304 Als er iets bijzonders is met mijn familielid/naaste, dan word ik goed geïnformeerd
V305 De samenwerking in de driehoek (bewoner, verwant, begeleider) is een meerwaarde voor mijn familielid/naaste
V306 Mijn familielid/naaste vertrouwt zijn/haar persoonlijk begeleider
V307 Ik ben tevreden over hoe de begeleiders mijn familielid/naaste bejegenen
V308 De begeleiders hebben hart voor de zorg - zij zetten zich goed in voor mijn familielid/naaste
V309 De persoonlijk begeleider begrijpt mijn familielid/naaste
V310 Ik vind dat de persoonlijk begeleider begrijpt wat mijn familielid/naaste nodig heeft

IV. Levensbeschouwing

V401 Mijn familielid/naaste kan met geloofsvragen bij zijn/haar begeleiders terecht
V402 Ik ben tevreden over de pastorale zorg vanuit de kerk voor mijn familielid/naaste
V403 De ondersteuning voor mijn familielid/naaste in het dagelijks leven en bij zijn/haar sociale contacten vindt plaats vanuit christelijke waarden
V404 De sfeer in de leefomgeving van mijn familielid/naaste past bij de christelijke waarden van Stichting Sprank
V405 De ondersteuning van de begeleiders helpt de bewoners bij het leiden van een betekenisvol leven

V. Dagbesteding

V501 Mijn familielid/naaste voelt zich thuis op de dagbesteding
V502 Mijn familielid/naaste heeft leuke collega's op de dagbesteding
V503 Mijn familielid/naaste is veilig bij de andere deelnemers op de dagbesteding
V504 De locatie van de dagbesteding wordt goed onderhouden
V505 Er is een goede afstemming tussen de begeleiders van de dagbesteding en de woonbegeleiders

HOE OMGAAN MET DE KWALITEIT-VERBETER-KAARTEN?

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart (KVK). Het kwaliteitsonderzoek 2016 bij Stichting Sprank heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover cliënten, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders tevreden zijn, maar ook over aspecten die verbeterd kunnen worden. Deze informatie werd geanalyseerd en de vaakst genoemde en markantste verbeteronderwerpen zijn per team / locatie samengevat in een KVK. Het gemiddeld gegeven rapportcijfer staat (waar beschikbaar) bij de betreffende groep tussen haakjes.

Deze kaarten kunnen op teamniveau 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** zoveel als mogelijk de kaart vervolgens samen met cliënten en cliëntvertegenwoordigers / contactpersonen.
2. Bereik overeenstemming over één of twee thema's die verbeterd kunnen worden en beargumenteer waarom. **Kies** vervolgens één of twee duidelijke doelen en formuleer ze SMART (Specifiek; Meetbaar; Aanvaardbaar; Realistisch; Tijdgebonden).
3. Stel **prioriteiten**: welk doel is het belangrijkste of urgentst volgens de cliënten, verwanten en team. Wat is het tweede verbeterdoel?
4. **Ga na wat nodig is om die doelen te bereiken** (hulpbronnen, voorwaarden, methodieken? Medewerking van cliënten, vertegenwoordigers, eigen medewerkers, vrijwilligers, facilitaire zaken, management...? Zijn de benodigde hulpbronnen beschikbaar)?
5. Maak een concreet **plan** per gekozen doel (wie doet wat; welke acties zijn nodig; tijdpad; hoe bewaken we 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. Monitor de voortgang.
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 die op de kaart staan, gaan over zaken die door cliënten, cliëntvertegenwoordigers of contactpersonen en door medewerkers van de betreffende locatie het vaakst werden genoemd. Het kan ook gaan over onderwerpen die – in verhouding tot andere onderwerpen – in de betreffende groep een relatief hoge of lage tevredenheid scoorden.

Let op:

- De onderwerpen in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart zijn een steekproef van ervaringen: ze geven niet noodzakelijk de mening weer van 'alle' cliënten of van elke individuele cliëntvertegenwoordiger of van iedere begeleider die bij het team is betrokken. Het zijn dan ook geen absolute uitspraken! De samenvattingen zijn gebaseerd op trends waarbij meerdere antwoorden dezelfde richting uitgaan.
- De onderwerpen in de kaarten zijn *vertrekpunten* voor het gesprek over kwaliteitsverbetering in het team. De Kwaliteit-Verbeter-Kaart zegt niet wat moet veranderen en 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 het zelfde onderwerp. Dat kan soms zichtbaar zijn in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart.