

## Eindverslag CTO 2021



**Auteur: D. Lassauw, stafmedewerker**

**Periode meting: maart 2021 en juli 2021**

# Inhoud

Inleiding.....	2
Bevindingen vragenlijsten.....	3
Bevindingen verdiepingsgesprekken.....	5
Conclusies en aanbevelingen .....	7
Vergelijking voorgaande jaren.....	9

## Inleiding

Een integraal onderdeel van het meten van kwaliteit is de cliëntmeting. Het cliënt-ervaringsonderzoek heeft tot doel om een beeld te geven van de ervaringen van de cliënten: waarover is de cliënt tevreden, wat kan beter en wat vindt de cliënt belangrijk als het gaat om de begeleiding, de begeleiders en het zorgplan? Resultaten worden gebruikt om de zorg en dienstverlening (nog) beter te laten aansluiten op de wensen van de cliënten.

Om de drie jaar wordt er in kader van VGN-kwaliteitskader 2.0 en HKZ de ervaringen van alle cliënten gemeten door een onafhankelijke partij. Dit was in 2017 uitgevoerd door Ipso Facto. Bij het bepalen van het meetinstrument voor 2020 bleek deze niet meer geschikt te zijn voor een van de meest belangrijkste doelgroep van NOVIZorg: mensen met een lichamelijke beperking. Uiteindelijk heeft de organisatie gekozen voor het meetinstrument van LSR “Cliënten over kwaliteit” waarbij het meest onderscheidende karakter van het meetinstrument de verdiepingsgesprekken zijn.

Het meetinstrument van LSR kenmerkt zich door gebruik te maken van een vragenlijst en verdiepingsgesprekken. Eén groepsgesprek met de cliëntenraad en 3 spiegelgesprekken met cliënten en medewerkers. Tijdens een spiegelgesprek gaat de LSR-medewerker in gesprek met zowel cliënten als medewerkers om elkaars perspectieven te horen en te komen tot (speerpunten voor) verbeterplannen. Door de Corona maatregelen zijn de verdiepingsgesprekken pas in juli 2021 georganiseerd.

In dit verslag wordt kort stilgestaan bij de bevindingen van de vragenlijsten en de verdiepingsgesprekken. Tevens worden de resultaten van het onderzoek met voorgaande jaren vergeleken. Dit verslag kan gezien worden als een samenvatting. Voor een uitgebreide analyse met resultaten per locatie wordt verwezen naar het verslag van LSR.

## Bevindingen vragenlijsten

### Resultaten dagbesteding

Bij het vaststellen van de respondenten zijn alle cliënten meegenomen die langer dan 2 maanden in zorg waren, met uitzondering van Stand By cliënten, die door de Coöperatie Heerlen Stand BY zelf zouden worden meegenomen in een eigen cliëntervaringsonderzoek. Van de 214 cliënten die dagbesteding hebben op één of meerdere locaties van NOVIZorg hebben 143 cliënten hun ervaringen gedeeld via de vragenlijst. De respons komt hierbij uit op 67%.

De vragenlijst is grotendeels door de cliënt zelf met een interviewer (contactpersoon van de client) digitaal of telefonisch afgenomen door middel van een iPad. Alleen bij de doelgroep dementie zijn de vertegenwoordigers (partners en mantelzorgers) telefonisch benaderd.

#### Positieve punten

- Algemeen tevreden
- Begeleiders
- Sociale contacten, structuur en activiteiten
- Veiligheid

#### Toelichting:

- Iets meer dan een kwart van alle respondenten geeft aan dat ze over het algemeen (heel) (erg) tevreden zijn over de dagbesteding van NOVIZorg.
- De meeste respondenten geven aan dat ze de gewenste hulp krijgen. Verder geven de meeste respondenten aan de begeleiders te vertrouwen, dat ze goed luisteren, vriendelijk zijn en de tijd nemen voor de cliënt.
- Cliënten geven aan dat ze het fijnst vinden aan de dagbesteding om onder de mensen zijn, de sociale contacten en contact met lotgenoten. Daarnaast zijn cliënten tevreden over de 'structuur' en 'activiteiten' die ze leuk vinden om te doen bijvoorbeeld: computeren, wandelen en muziek.
- De meeste respondenten ervaren de activiteiten op de dagbesteding als 'veilig'. Deze veiligheid wordt ervaren door de aanwezigheid van begeleiders/vrijwilligers bij activiteiten en het rekening houden met de mogelijkheden van de cliënt.

#### Verbeterpunten

- Nieuwe dingen leren
- Daginvulling
- Vervelen in weekenden en in avonden
- Contact familie/vrienden/kennissen
- Gelukkig zijn
- Wensen activiteiten aanbod
- Wensen leven

#### Toelichting:

- De helft van de respondenten geeft aan dat zij 'soms' nieuwe dingen leren op de dagbesteding. Uit de toelichtingen blijkt echter dat niet alle respondenten ook de behoefte hebben om nieuwe dingen te leren.
- Er zijn echter wel wensen met betrekking tot het activiteiten aanbod, zoals meer variatie in het aanbod of een uitgebreider programma, meer uitstapjes, meer therapieën, meer met muziek doen, meer wandelactiviteiten, maar ook alternatieve programma's aanbieden (rouwverwerking, Tai chi).
- Niet alle respondenten zijn tevreden over hoe hun dagen eruitzien en/of dat zij zich wel eens vervelen in de avonden en weekenden. Iets meer dan de helft van de respondenten voelt zich gelukkig. De coronamaatregelen in combinatie met de eigen beperking hebben invloed gehad op het (sociale) leven. Cliënten willen weer terug naar het 'normale leven' zonder corona, gezond zijn/blijven of 'stabiel' blijven, op vakantie gaan/ leuke dingen doen en het vinden van een partner of maatje.

#### Rapportcijfer

Gemiddeld wordt de dagbesteding beoordeeld met een 7,9.

## **Resultaten ambulante zorg**

Bij het vaststellen van de respondenten zijn alle cliënten meegenomen die langer dan 2 maanden in zorg waren, met uitzondering van Stand By cliënten, die door de Coöperatie Heerlen Stand BY zelf zouden worden meegenomen in een eigen cliëntervaringsonderzoek. Van de 22 cliënten die ambulante begeleiding ontvangen van NOVIZorg hebben 20 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 91%.

### **Positieve punten**

- Informatie over veranderingen
- Krijgen van de gewenste hulp
- De ambulante begeleider

#### **Toelichting:**

- De meeste respondenten zijn tevreden over de ambulante begeleider. Dat blijkt zowel uit de gesloten vragen alsook uit de open vragen. Bijna alle gesloten vragen over de ambulante begeleider komen als sterk punt naar voren. Ook uit de toelichtingen op het cijfer blijkt dat cliënten tevreden zijn over hun ambulante begeleider.

### **Verbeterpunten**

- Nieuwe dingen leren
- Daginvulling en vervelen in avonden en weekenden
- Welbevinden cliënt

#### **Toelichting:**

- Meer dan de helft van de respondenten geeft aan soms nieuwe dingen te leren van de ambulante begeleider.
- Iets minder dan de helft van de respondenten is tevreden over hoe hun dagen eruitzien en geven aan zich wel eens te vervelen in de avonden en weekenden. Ook dit werd veroorzaakt door de eigen beperking in combinatie met de coronamaatregelen.
- Iets meer dan de helft van de respondenten vindt het contact met familie/vrienden/kennissen niet (helemaal) goed.
- Iets meer dan de helft van de respondenten voelt zich (wel eens) eenzaam thuis. Bijvoorbeeld door het missen van sociale contacten of contacten die verwaterd zijn.

### **Rapportcijfer**

Gemiddeld wordt ambulante zorg beoordeeld met een 8,5.

## **Resultaten Behandeling**

Aan alle cliënten van 'Dagbesteding' en 'Ambulante begeleiding' die gebruik maken van de behandeling van NOVIZorg zijn twee gesloten vragen gesteld over de behandeling: Wat vindt u van de behandeling? en Luisteren de behandelaars naar u?. Uiteindelijk hebben 53 cliënten deze vragen beantwoord. Respondenten geven aan tevreden te zijn, zowel over de behandeling maar ook over de meeste behandelaars.

## Corona

De clientmeting is afgenomen ten tijde van Corona. Deze crisis heeft grote invloed gehad op de dagbesteding, behandeling en begeleiding. Aan cliënten is gevraagd hoe zij de dienstverlening van NOVIzorg ervaren tijdens de coronacrisis.

Bijna alle respondenten laten weten waar ze tevreden over zijn als het gaat over de dienstverlening van NOVIzorg tijdens de coronacrisis. Ze noemen onder andere maatregelen als afstand houden, handen desinfecteren, dragen van mondkapjes, maar ook aangepaste ondersteuning, geïnformeerd worden, ingrijpen wanneer iemand klachten heeft en het naleven van de maatregelen.

Ook konden cliënten tips/adviezen geven ten aanzien van de dienstverlening van NOVIzorg tijdens de coronacrisis. Cliënten gaven als tips: alleen bij verplaatsen in de ruimte een mondkapje dragen, cliënten een vaste plaats geven aan de lunchtafel, spellen desinfecteren en antibacteriële gel op tafels zetten.

## Bevindingen verdiepingsgesprekken

Naast de informatie die wordt verkregen uit de vragenlijst, heeft LSR verdiepende gesprekken gevoerd met cliënten en medewerkers. Deze bestonden uit een gesprek met de cliëntenraad en spiegelgesprekken op drie locaties. Op de locaties waren steeds 2 begeleiders aanwezig en minimaal 5 cliënten.

Hieronder volgen kort de bevindingen van de verdiepende gesprekken.

### Cliëntenraad

- Toevoeging van een ambtelijk secretaris wordt als zeer helpend ervaren.
- Wens om meer zichtbaar te zijn bij ambulante cliënten. Dit zou kunnen door een bijeenkomst te organiseren met iets te eten.
- Er is veel waardering voor de begeleiders.
- De cliëntenraad is zeer te spreken over hoe de organisatie is omgegaan met de coronamaatregelen.
- Cliëntenraad herkent wens van cliënten voor vernieuwing en uitbreiding van activiteiten. Er lopen daarom gesprekken met de programmaregisseurs.
- Een punt van aandacht is dat bij binnenkomst van de cliënten, vaak begeleiders achter de pc zitten. Dit is voor de client moeilijk te bevatten dat dit nodig is voor werkzaamheden die op dat moment van belang zijn.
- Het contact tussen de cliëntenraad en de teams is goed, maar begeleiders voelen zich snel aangevallen als er punten van kritiek worden genoemd.
- Het dragen van naambadges onder personeel blijft een punt.

### Spiegelgesprek Adelante

- Nieuwe dingen leren hoeft voor de cliënten van Adelante niet. Wel zouden de cliënten graag weer willen zingen en een herhaling van de nieuwe vorm van muzikles.
- Door afmeldingen verschuiven activiteiten wel eens. Groepen worden daardoor soms te vol of te leeg en er vallen gaten waardoor cliënten niets te doen hebben.
- Balans tussen activiteiten en rust is een punt van aandacht.

### Spiegelgesprek Grubbelaan

- Cliënten spreken hun waardering uit voor het werk van de begeleiders. Ook waarderen cliënten het dat wanneer ze zich afmelden, ze altijd door een begeleider worden teruggebeld om te vragen hoe het met de cliënt gaat.
- Het huiskamergevoel wordt gemist op de locatie door de corona maatregelen.

- De vaste zitplekken, de manier waarop het activiteitenprogramma nu tijdens Corona is ingericht en het beperkt aantal deelnemers per dag zorgt voor meer 'klikvorming' op de locatie.

#### Spiegelgesprek Kerkrade

- Door Corona zijn activiteiten anders ingericht en zijn er activiteiten weggefallen. Er is onder de cliënten meer behoefte aan gezamenlijke activiteiten, zoals workshops en de activiteit 'leven in kaart'
- Ook zouden cliënten graag zien dat de activiteiten (weer) vaker worden begeleid door begeleiders met vakkennis voor meer diepgang van activiteiten zodat je inhoudelijk ook meer leert per activiteit.
- Cliënten zijn niet tevreden over de opstart op de maandagochtend. Vaak zitten ze maar te wachten totdat de activiteiten starten.
- Er zou meer vast personeel moeten zijn op de dagbesteding. Er wordt te veel overgelaten aan vrijwilligers. De cliënten zien een duidelijk verschil in activiteiten die begeleid worden door vrijwilligers en door medewerkers.
- Cliënten missen persoonlijke aandacht van de begeleider.

## Conclusies en aanbevelingen

### Positieve punten

- Cliënten zijn heel erg tevreden over de dagbesteding.
- Cliënten krijgen de gewenste hulp en zijn tevreden over de begeleiders.
- Begeleiders luisteren goed naar de cliënt, zijn vriendelijk en nemen tijd voor de cliënt.
- Cliënten vinden het fijn om op de dagbesteding onder mensen te zijn. Daarnaast vinden cliënten de sociale contacten en contact met lotgenoten fijn.
- Cliënten zijn tevreden over de 'structuur' en 'activiteiten' die ze leuk vinden om te doen bijvoorbeeld: computeren, wandelen en muziek.
- De meeste respondenten ervaren de activiteiten op de dagbesteding als 'veilig'. Deze veiligheid wordt ervaren door de aanwezigheid van begeleiders/vrijwilligers bij activiteiten en het rekening houden met de mogelijkheden van de cliënt.
- Cliënten en cliëntenraad zijn zeer te spreken over hoe de organisatie is omgegaan met de coronamaatregelen.
- De cliëntenraad ervaart de toevoeging van een ambtelijk secretaris als zeer helpend.

### Verbeterpunten

- Meer variatie in het aanbod of een uitgebreider programma zoals uitstapjes, therapieën, meer met muziek doen, wandelactiviteiten, maar ook alternatieve programma's aanbieden.
- Bij binnenkomst van de cliënten, zitten begeleiders vaak achter de pc. Dit is voor de cliënt moeilijk te bevatten dat dit nodig is voor werkzaamheden die op dat moment van belang zijn.
- Het contact tussen de cliëntenraad en de teams is goed, maar begeleiders voelen zich snel aangevallen als er punten van kritiek worden genoemd.
- Het dragen van naambadges onder personeel blijft een punt.
- Cliënten van locatie Adelante zouden graag weer willen zingen en een herhaling van de nieuwe vorm van muziekles.
- Door afmeldingen verschuiven activiteiten wel eens. Groepen worden daardoor soms te vol of te leeg en er vallen gaten waardoor cliënten niets te doen hebben.
- Op locatie Adelante is de balans tussen activiteiten en rust een punt van aandacht.
- Op locatie Grubbelaan wordt het huiskamergevoel gemist door de corona maatregelen.
- Door Corona zijn activiteiten anders ingericht en zijn er activiteiten weggevallen. Er is onder de cliënten meer behoefte aan gezamenlijke activiteiten, zoals uitstapjes en workshops.
- Op locatie Kerkrade zijn cliënten niet tevreden over de opstart op de maandagochtend. Vaak zitten ze maar te wachten totdat de activiteiten starten.
- Er zou meer vast personeel moeten zijn op de dagbesteding. Er wordt te veel overgelaten aan vrijwilligers. De cliënten zien een duidelijk verschil in activiteiten die begeleid worden door vrijwilligers en door medewerkers.

### Aanbevelingen

- Onderzoek met cliënten en het netwerk actief welke vaardigheden cliënten (nog) willen leren/behouden en welke wensen er zijn voor het doen van (nieuwe) activiteiten?
- Onderzoek op welke andere manieren cliënten ondersteund kunnen worden in de wensen die ze hebben (waarvoor begeleiders misschien geen tijd hebben of die niet vallen onder begeleidingsdoelstellingen, zoals het doen van leuke dingen en het vinden van een relatie). Stimuleer cliënten om deze wensen wel ter sprake te brengen en samen mogelijkheden te verkennen.
- Spreek af dat de begeleiders alert zijn en blijven op gevoelens van 'eenzaam voelen' en 'ongelukkig zijn'. Dit door goed door te vragen naar hoe het écht met iemand gaat. Spreek af dat begeleiders deze thema's regelmatig met de cliënten bespreken. Op die manier kan tijdig gesignaleerd worden of iemand bijvoorbeeld (extra) (psychische) hulp nodig heeft. Ook kan dan gesproken worden over verbetering en kunnen doelen worden gesteld.
- Bekijk op locatie Kerkrade hoe het te organiseren is dat er op maandagmorgen op tijd kan worden gestart en maak er afspraken over.



- Kijk naar de verhouding vrijwilligers/ begeleiders en naar wie wanneer en waarvoor wordt ingezet.
- Organiseer training op het gebied van geven en ontvangen van feedback voor de medewerkers.
- Breng het dragen van de naambadges (weer) onder de aandacht.

## Vergelijking voorgaande jaren

De opgenomen vragen in de vragenlijst van LSR, kwamen door de formulering van de vragen veelal niet overeen met de vragen die in de afgelopen onderzoeken zijn gesteld. De vragen die wel vergelijkbaar waren, zijn hieronder opgenomen.

Onderwerp	Score 2017 "bijna altijd"	Score 2018 "bijna altijd"	Score 2019 "bijna altijd"	Score 2021 "Goed"	+ -
De begeleiders goed naar u luisteren?	87%	76%	88%	89%	+1%
De begeleiders genoeg tijd voor u hebben?	77%	62%	71%	79%	+8%
Uw dagbesteding leuk is?	78%	80%	85%	80%	-5%
U veilig bent op uw dagbesteding?	96%	93%	95%	95%	=

De scores liggen over het algemeen gezien hoger dan voorgaande jaren. Met name de vragen over de begeleiders worden positiever beoordeeld.

Onderwerp	Score 2016	Score 2017	Score 2018	Score 2019	Score 2021
Cliënttevredenheid NOVIzorg (=cijfer)	8.3	8.1	8.2	8.3	7,9

De cliënttevredenheid blijft over vijf jaar genomen nog altijd zeer hoog, rond de 8.