

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen
Bewoners, Vertegenwoordigers en Begeleiders
2020



Schilderij z.t.
Marijke de Jong, kunstenaar Atelier Kempro
*(de drie bomen als metafoor voor de cliënt, vertegenwoordiger en medewerker
zoals betrokken in het ervaringsonderzoek)*

Colofon

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van Bewoners, Vertegenwoordigers en Begeleiders Kempenhaeghe 2020

Dit rapport en het onderzoek waarop het is gebaseerd werden gerealiseerd door het onderzoeksbureau Buntinx Training & Consultancy in opdracht van Kempenhaeghe te Heeze.

Buntinx Training & Consultancy
Postbus 1684
6201 BR MAASTRICHT
Tel 0620798066
btc@buntinx.org
www.buntinx.org

augustus 2020
© Buntinx Training & Consultancy en Kempenhaeghe

Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen Kempenhaeghe

2020

Voorwoord en leeswijzer

In dit rapport ‘Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen’ doen we verslag van de bevindingen van het kwaliteitsonderzoek dat wij uitvoerden in 2020 bij Kempenhaeghe te Heeze.

Hoofdstuk 1 beschrijft waarom, bij wie en op welke manier het kwaliteitsonderzoek bij Kempenhaeghe werd uitgevoerd.

Hoofdstuk 2 toont de uitkomsten van het onderzoek bij de bewoners.

Hoofdstuk 3 toont de uitkomsten van het onderzoek bij de vertegenwoordigers.

Hoofdstuk 4 toont de uitkomsten van het onderzoek bij de begeleiders.

Hoofdstuk 5 bevat de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op teamniveau met de uitkomsten op locatieniveau.

Hoofdstuk 6 toont vergelijkingen van dit onderzoek met de onderzoeken van 2014 en 2017.

Hoofdstuk 7 bevat de conclusies en aanbevelingen op organisatieniveau.

Een woord van dank is op zijn plaats aan alle bewoners, vertegenwoordigers en begeleiders die tijd en moeite namen om de vragenlijsten in te vullen en hun persoonlijke ervaringen te delen ten behoeve van dit onderzoek. Een bijzonder woord van dank voor Maartje van den Hove, directiesecretaris, die de interne coördinatie van het onderzoek voor haar rekening nam.

augustus 2020

Dr. W.H.E. Buntinx

J. Tan, MSc

Buntinx Training & Consultancy

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1.1 Vraagstelling	7
1.2. Methode	7
1.3 De deelnemers	8
1.4 Respons	9
1.5 Betrouwbaarheid, privacy en ethisch kader	9
Hoofdstuk 2. Uitkomsten Bewoners.....	11
2.1 Kwantitatieve uitkomsten	11
2.2 Kwalitatieve uitkomsten.....	19
2.3 Conclusies kwantitatieve uitkomsten	20
2.4 Conclusies kwalitatieve uitkomsten	21
Hoofdstuk 3. Uitkomsten vertegenwoordigers	23
3.1 Kwantitatieve uitkomsten	23
3.2 Kwalitatieve uitkomsten.....	30
3.3 Conclusies kwantitatieve uitkomsten	31
3.4 Conclusies kwalitatieve uitkomsten	32
Hoofdstuk 4. Uitkomsten Begeleiders	35
4.1 Kwantitatieve uitkomsten	35
4.2 Kwalitatieve uitkomsten.....	42
4.3 Conclusies kwantitatieve uitkomsten	43
4.4 Conclusies kwalitatieve uitkomsten	44
Hoofdstuk 5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten	45
Hoofdstuk 6. Vergelijkingen 2020 – 2017 – 2014 en benchmark	63
6.1 Kwantitatieve vergelijking	63
6.2 Kwalitatieve vergelijking.....	65
6.3 Benchmark.....	66
Hoofdstuk 7. Conclusies.....	69
7.1 Samenvatting van de werkwijze	69
7.2 Beperkingen van het onderzoek.....	69
7.3 Conclusies	70
Bijlagen	73
Bijlage 1.....	74
Bijlage 2.....	76
Bijlage 3.....	79

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Vraagstelling

De vraagstelling van het onderzoek kwaliteitservaringen Kempenhaeghe 2020 luidt:

1. Hoe waarden bewoners de kwaliteit van de zorg die bij Kempenhaeghe aan hen wordt geboden?
2. Hoe waarden vertegenwoordigers de kwaliteit van de zorg die bij Kempenhaeghe wordt geboden aan hun verwant(en)?
3. Hoe waarden begeleiders de kwaliteit van de zorg die bij Kempenhaeghe wordt geboden aan hun bewoners?
4. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1 worden geformuleerd op het niveau van de individuele bewoner?
5. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1, 2 en 3 worden geformuleerd op het niveau van de teams / de locaties?
6. Welke verbeterpunten kunnen op basis van de antwoorden op vraag 1, 2 en 3 worden geformuleerd op organisatieniveau?

1.2. Methode

Het onderzoek werd uitgevoerd met de 'Quality Qube' methode. De Quality Qube maakt als Categorie I instrument deel uit van de waaier van kwaliteitsinstrumenten VGN (kwaliteitskader 2.0). De uitgangspunten van de Quality Qube zijn opgenomen in bijlage 1. De Quality Qube methode steunt op wetenschappelijke en 'evidence based' uitgangspunten en technieken. Voor een verantwoording wordt eveneens verwezen naar bijlage 1.

De Quality Qube betreft bewoners, hun vertegenwoordigers en begeleiders zelf bij het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning. Om een goed beeld te krijgen van de geboden kwaliteit is het nodig om het perspectief van deze 'driehoek' in te nemen. Ook het verbeteren van de kwaliteit is een gezamenlijke opdracht: het gaat in professionele zorg en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking om *interactie tussen mensen* en niet om een 'product' dat geleverd wordt. Daarom wordt ook in dit kwaliteitsonderzoek gefocust op deze interactie en worden de drie 'partijen' betrokken.

De Quality Qube is een multidimensionale methode. Er wordt in de eerste plaats onderzocht hoe goed de ondersteuning van Kempenhaeghe bijdraagt tot de 'kwaliteit van bestaan' van de bewoners (vragen deel 1). In de tweede plaats kijken we naar de 'voorwaardenscheppende aspecten'. Dit zijn middelen en instrumenten om de inhoudelijke kwaliteit te realiseren zoals 'zorgplannen', 'veiligheid' en 'continuïteit van zorg' (vragen deel 2). In de derde plaats kijken we naar 'relationele aspecten': de dialoog tussen de betrokkenen in termen van 'vertrouwen', 'responsiviteit', 'bejegening', 'empathie' en 'communicatie' (vragen deel 3).

Daarnaast werden voor het onderzoek bij gespecialiseerde epilepsiecentra afzonderlijke epilepsie-indicatoren geformuleerd. Deze werden opgesteld in overleg met SEIN en Kempenhaeghe en zijn voor alle epilepsiecentra in Nederland gelijk (vragen deel 4). Bij het

onderzoek in Kempenhaeghe werden daarnaast enkele vragen met betrekking tot dagactiviteiten (school, werk) toegevoegd (deel 5).

De in dit onderzoek gebruikte indicatoren zijn gebaseerd op de indicatoren die werden gebruikt in het Quality Qube onderzoek bij Kempenhaeghe in 2017. Er werden enkele kleine aanpassingen aan de vragenlijst uit 2017 gedaan. De vragenlijst telt in totaal 37 indicatoren. Daarnaast werd er voor de bewoners een extra open vraag aan het einde van de lijst toegevoegd met betrekking tot hun ervaring van / suggesties voor de vrijetijd activiteiten bij Kempenhaeghe.

Bewoners hadden aan het einde van de vragenlijst de mogelijkheid de ingevulde lijst als PDF te downloaden, bijvoorbeeld om te gebruiken bij het ondersteuningsplan.

Een voorbeeld van de vragenlijst in de versie bewoners is opgenomen in bijlage 2.

De Quality Qube is gericht op verbeteren van kwaliteit binnen de eigen organisatie. De rapportage vindt plaats: (1) op individueel niveau, door een directe, digitale terugkoppeling van de ingevulde vragenlijst van de bewoner (2) op teamniveau, aan de hand van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten; (3) en op organisatieniveau. De Quality Qube onderzoekt en rapporteert zowel positieve kwaliteitsservaringen (waardering) als ervaringen met betrekking tot zaken die voor verbetering vatbaar zijn.

1.3 De deelnemers

Bewoners

Bewoners werden uitgenodigd deel te nemen aan een semigestructureerd interview dat werd gehouden met een interviewer/begeleider van Kempenhaeghe. Het interview gebeurde op basis van een instructie met aanwijzingen om de betrouwbaarheid van de informatie te bevorderen. In dit interview werden de vragen van het onderzoek via een online enquête beantwoord. Indien mogelijk kon de online vragenlijst zelfstandig door de cliënt worden ingevuld. Alle data werden anoniem verzameld. Er werden geen persoonsgegevens verzameld.

Voor bewoners die communicatief niet in staat zijn de vragenlijst in een interviewsetting in te vullen, was er de mogelijkheid om data via proxy te verzamelen. Hierbij vulde de persoonlijk begeleider van de bewoner aan de hand van een speciale instructie de vragenlijst in vanuit het perspectief van de bewoner. Deze methode werd voornamelijk toegepast voor bewoners van Kempenhaeghe met ernstige verstandelijk en meervoudige beperkingen (EVMB). Om onderscheid te maken met de verzamelde data van cliënten die werden geïnterviewd, wordt in deze rapportage de noemer 'EVMB' gebruikt voor de via proxy verzamelde data.

Alle 287 bewoners van Kempenhaeghe werden op deze manier benaderd voor deelname aan het onderzoek; 105 bewoners werden gevraagd deel te nemen aan een interview, voor 182 bewoners werd de persoonlijk begeleider gevraagd om als proxy de vragenlijst in te vullen.

Vertegenwoordigers en begeleiders

De inhoud van de vragenlijst was voor de vertegenwoordigers en persoonlijk begeleiders gelijk aan de inhoud van de bewonerslijst, alleen de vraag met betrekking tot de vrijetijd activiteiten werd niet aan de vertegenwoordigers en begeleiders voorgelegd.

De vertegenwoordigers en persoonlijk begeleiders werden uitgenodigd de vragenlijst in de vorm van een online enquête in te vullen. Daarnaast was er voor de vertegenwoordigers waar nodig een papieren versie van de vragenlijst beschikbaar. Deze vragenlijst kon door middel van een retourenvelop rechtstreeks naar het onderzoeksbureau teruggestuurd worden. Het onderzoek verliep ook voor deze twee respondentgroepen anoniem.

Er werden in totaal 292 vertegenwoordigers van bewoners van Kempenhaeghe uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast werden er 95 persoonlijk begeleiders uitgenodigd voor deelname.

1.4 Respons

De dataverzameling liep van 26 mei 2020 tot 15 juli 2020. Onderstaande tabel toont de responsaantallen en responspercentages voor de drie respondentgroepen.

<i>Respondentgroep</i>	Responsaantal	Responspercentage
<i>Bewoners</i>	220	77%
<i>Vertegenwoordigers</i>	138	47%
<i>Begeleiders</i>	86	90%

Van de vragenlijsten van de bewoners werden er 112 lijsten ingevuld in een interviewvorm met de bewoners, 108 vragenlijsten werden via proxy door de persoonlijk begeleider ingevuld.

1.5 Betrouwbaarheid, privacy en ethisch kader

Betrouwbaarheid

Bij elke toepassing van de Quality Qube methode wordt de betrouwbaarheid statistisch onderzocht. De uitkomsten voor het onderzoek bij Kempenhaeghe in 2020 worden samengevat in onderstaande tabel. De betrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten zijn overwegend 'goed' tot 'excellent'.

Respondentgroep	Betrouwbaarheidsindex		
	Cronbach α	Guttman λ^2	Guttman Split-Half
Bewoners Interview	.89	.90	.79
Bewoners EVMB	.88	.89	.77
Vertegenwoordigers	.96	.96	.90
Begeleiders	.89	.89	.78

>.9 – Excellent; >.8 – Good; > .7 – Acceptable; >.6 – Questionable; >.5 – Poor; <.5 – Unacceptable - George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon (p. 231)

Privacy en ethisch kader

Alle deelnemers aan dit onderzoek werden vooraf voorgelicht over het doel en de werkwijze van het onderzoek en konden vrij beslissen al dan niet mee te doen. De vragenlijsten werden anoniem ingevuld. De lijsten (digitaal en via papier) werden rechtstreeks aan het onderzoeksbureau toegezonden en komen als zodanig niet terug bij de zorgorganisatie. De inhoud van de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten is niet herleidbaar tot individuele uitspraken. De onderzoekers nemen in dit onderzoek bij de verwerking van informatie en bij de behandeling van uitkomsten de beroepscode voor psychologen in acht.

Hoofdstuk 2. Uitkomsten Bewoners

2.1 Kwantitatieve uitkomsten

Tabel 2.1 Overzicht gemiddelde indicatorscores en procentuele verdeling over de antwoordcategorieën van de 37 indicatoren, bewoners Kempenhaeghe (N=220).

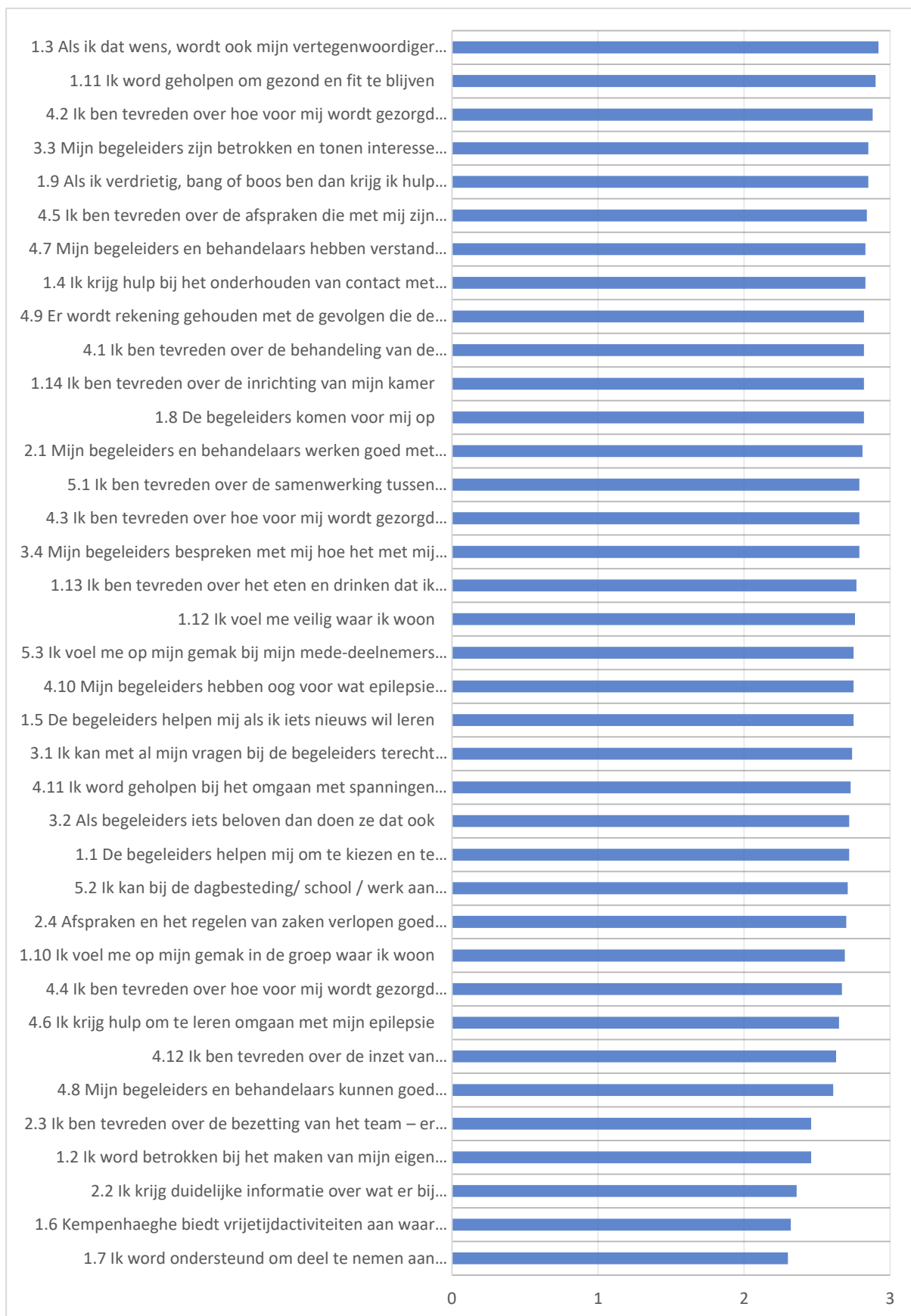
Indicatoren die relatief hoog scoren (80% of meer van de respondenten '(heel) goed') zijn groen gemarkeerd; indicatoren die relatief laag scoren (10% of meer van de respondenten '(helemaal) niet goed') zijn rood gemarkeerd; indicatoren waarbij 30% of meer van de repondenten voor de optie 'weet niet' koos, zijn grijs gemarkeerd

Indicator	(helemaal) niet goed	voldoende	(heel) goed	Weet niet / nvt	Indicatorscore (schaal van 3)
Deel I. Inhoudelijk					
1.1 De begeleiders helpen mij om te kiezen en te bepalen wat ik zelf wil	2%	23%	71%	5%	2,7
1.2 Ik word betrokken bij het maken van mijn eigen zorgplan	8%	24%	42%	25%	2,5
1.3 Als ik dat wens, wordt ook mijn vertegenwoordiger of contactpersoon betrokken bij mijn zorgplan	1%	5%	78%	17%	2,9
1.4 Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor mij zijn (familie, vrienden)	3%	8%	76%	13%	2,8
1.5 De begeleiders helpen mij als ik iets nieuws wil leren	2%	18%	66%	14%	2,8
1.6 Kempenhaeghe biedt vrijetijdactiviteiten aan waar ik graag aan deelneem	14%	32%	43%	11%	2,3
1.7 Ik word ondersteund om deel te nemen aan activiteiten buiten Kempenhaeghe (in de samenleving)	14%	25%	37%	23%	2,3

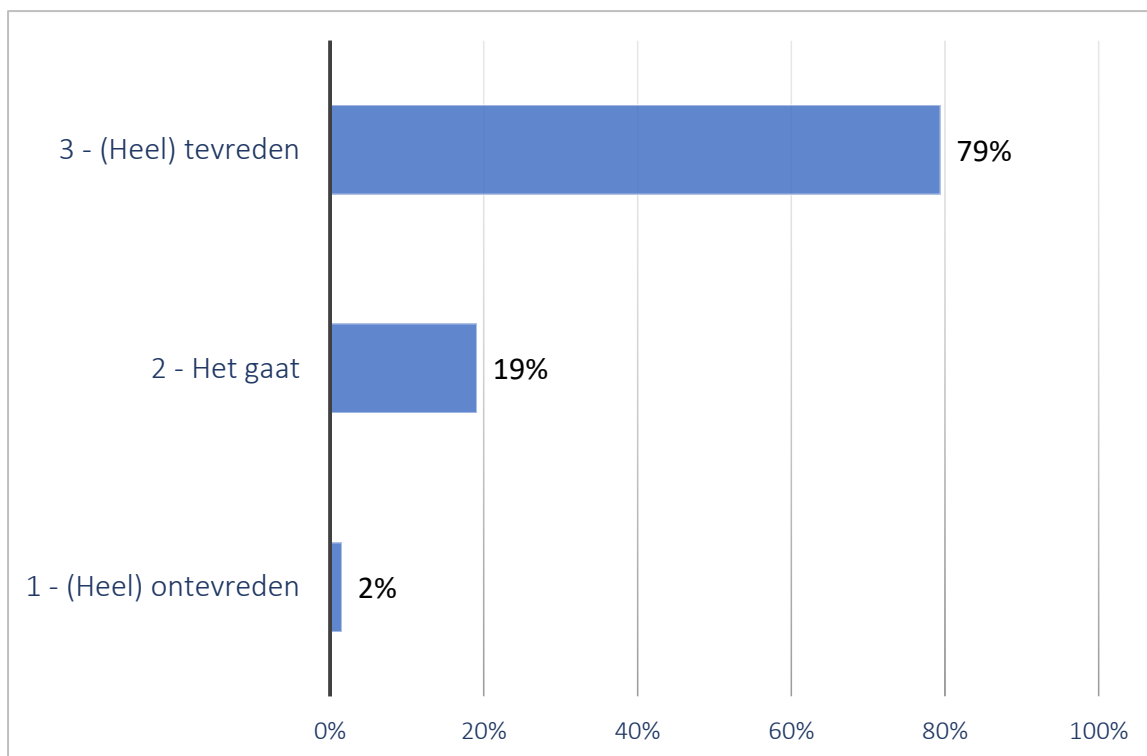
1.8 De begeleiders komen voor mij op	3%	11%	80%	7%	2,8
1.9 Als ik verdrietig, bang of boos ben dan krijg ik hulp van de begeleiders	1%	13%	81%	5%	2,9
1.10 Ik voel me op mijn gemak in de groep waar ik woon	4%	21%	70%	5%	2,7
1.11 Ik word geholpen om gezond en fit te blijven	1%	8%	86%	5%	2,9
1.12 Ik voel me veilig waar ik woon	1%	21%	78%	0%	2,8
1.13 Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg	2%	17%	73%	9%	2,8
1.14 Ik ben tevreden over de inrichting van mijn kamer	3%	12%	82%	4%	2,8
Deel II. Voorwaardenscheppend					
2.1 Mijn begeleiders en behandelaars werken goed met elkaar samen	2%	12%	76%	9%	2,8
2.2 Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Kempenhaeghe te doen is en waaraan ik deel kan nemen (bijvoorbeeld via de CEW website of de begeleiders)	11%	24%	36%	29%	2,4
2.3 Ik ben tevreden over de bezetting van het team – er zijn weinig wisselingen van begeleiders	10%	32%	55%	3%	2,5
2.4 Afspraken en het regelen van zaken verlopen goed (bijvoorbeeld rond vervoer, aanvragen doen, dingen regelen)	3%	23%	71%	3%	2,7

Deel III. Relationeel					
3.1 Ik kan met al mijn vragen bij de begeleiders terecht – ik voel me gehoord	3%	17%	70%	9%	2,7
3.2 Als begeleiders iets beloven dan doen ze dat ook	2%	23%	73%	2%	2,7
3.3 Mijn begeleiders zijn betrokken en tonen interesse in wie ik ben	2%	10%	85%	3%	2,9
3.4 Mijn begeleiders bespreken met mij hoe het met mij gaat – zij zeggen hoe ik het doe	1%	17%	73%	9%	2,8
Deel IV. Epilepsie					
4.1 Ik ben tevreden over de behandeling van de epilepsie door de neuroloog	1%	12%	68%	19%	2,8
4.2 Ik ben tevreden over hoe voor mij wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval in mijn woning	1%	8%	70%	22%	2,9
4.3 Ik ben tevreden over hoe voor mij wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval op school / dagbesteding / werk	1%	13%	54%	32%	2,8
4.4 Ik ben tevreden over hoe voor mij wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval in de nacht	4%	18%	55%	24%	2,7
4.5 Ik ben tevreden over de afspraken die met mij zijn gemaakt om mij te beschermen tegen gevaar bij aanvallen	2%	9%	65%	25%	2,8

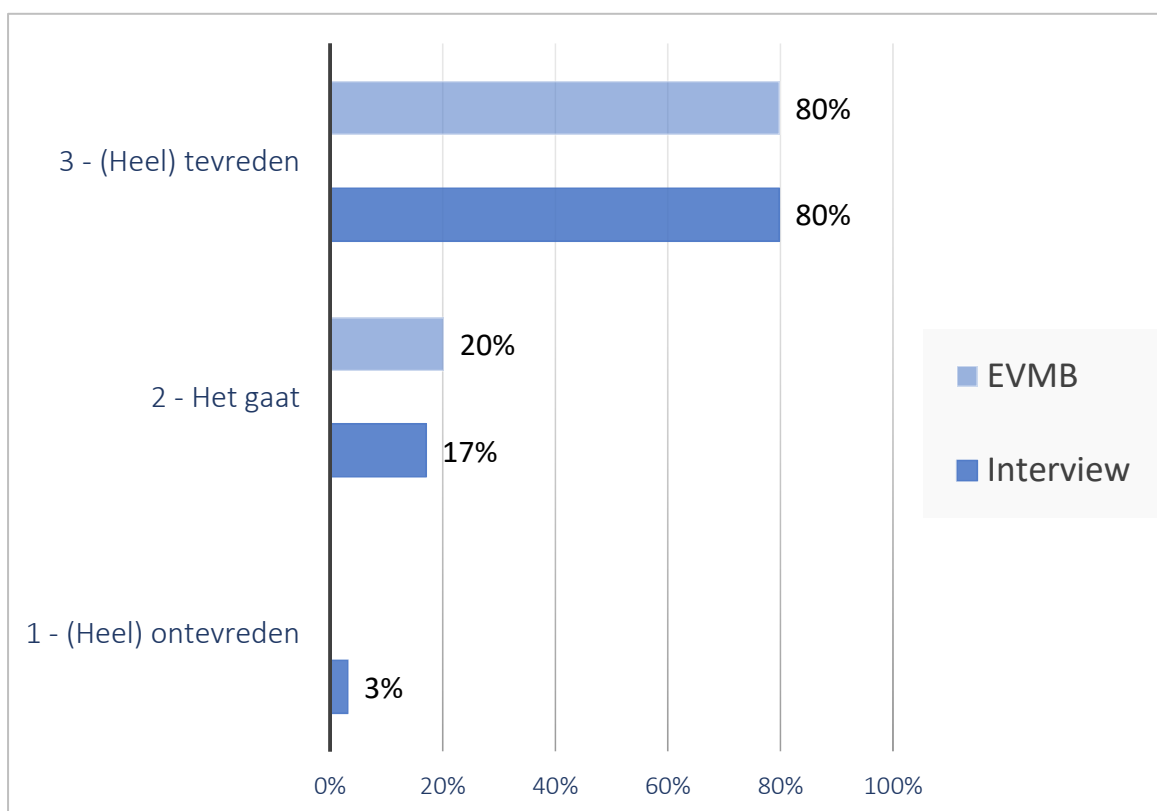
4.6 Ik krijg hulp om te leren omgaan met mijn epilepsie	1%	14%	32%	53%	2,7
4.7 Mijn begeleiders en behandelaars hebben verstand van mijn vorm van epilepsie	1%	14%	72%	14%	2,8
4.8 Mijn begeleiders en behandelaars kunnen goed uitleggen wat mijn epilepsie voor mij kan betekenen	2%	20%	41%	36%	2,6
4.9 Er wordt rekening gehouden met de gevolgen die de epilepsie en de medicatie voor mij kunnen hebben (zowel lichamelijk als emotioneel)	1%	12%	67%	20%	2,8
4.10 Mijn begeleiders hebben oog voor wat epilepsie met mijn leven doet (school, werk, relaties, mijn geluk)	3%	13%	61%	22%	2,8
4.11 Ik word geholpen bij het omgaan met spanningen in mijn leven die samenhangen met de epilepsie	3%	13%	55%	29%	2,7
4.12 Ik ben tevreden over de inzet van bewakingsmogelijkheden in de nacht	6%	20%	62%	12%	2,6
Deel IV. Dagbesteding / school / werk					
5.1 Ik ben tevreden over de samenwerking tussen wonen en dagbesteding / school/ werk	1%	16%	65%	18%	2,8
5.2 Ik kan bij de dagbesteding/ school / werk aan nuttige en zinvolle activiteiten deelnemen	3%	21%	71%	5%	2,7
5.3 Ik voel me op mijn gemak bij mijn mede-deelnemers op school / de dagbesteding/ werk	2%	18%	71%	10%	2,8



Figuur 2.1 Rangschikking van de 37 indicatoren bewoners van hoog naar laag (N=220)



Figuur 2.2 Procentuele verdeling van de gegeven waarderingscijfers op schaal van drie, bewoners Kempenhaeghe (N=199)



Figuur 2.3 Procentuele verdeling van de gegeven waarderingscijfers op schaal van drie met splitsing bewoners bevraagd in interview (N=94) en proxy/EVMB (N=104)

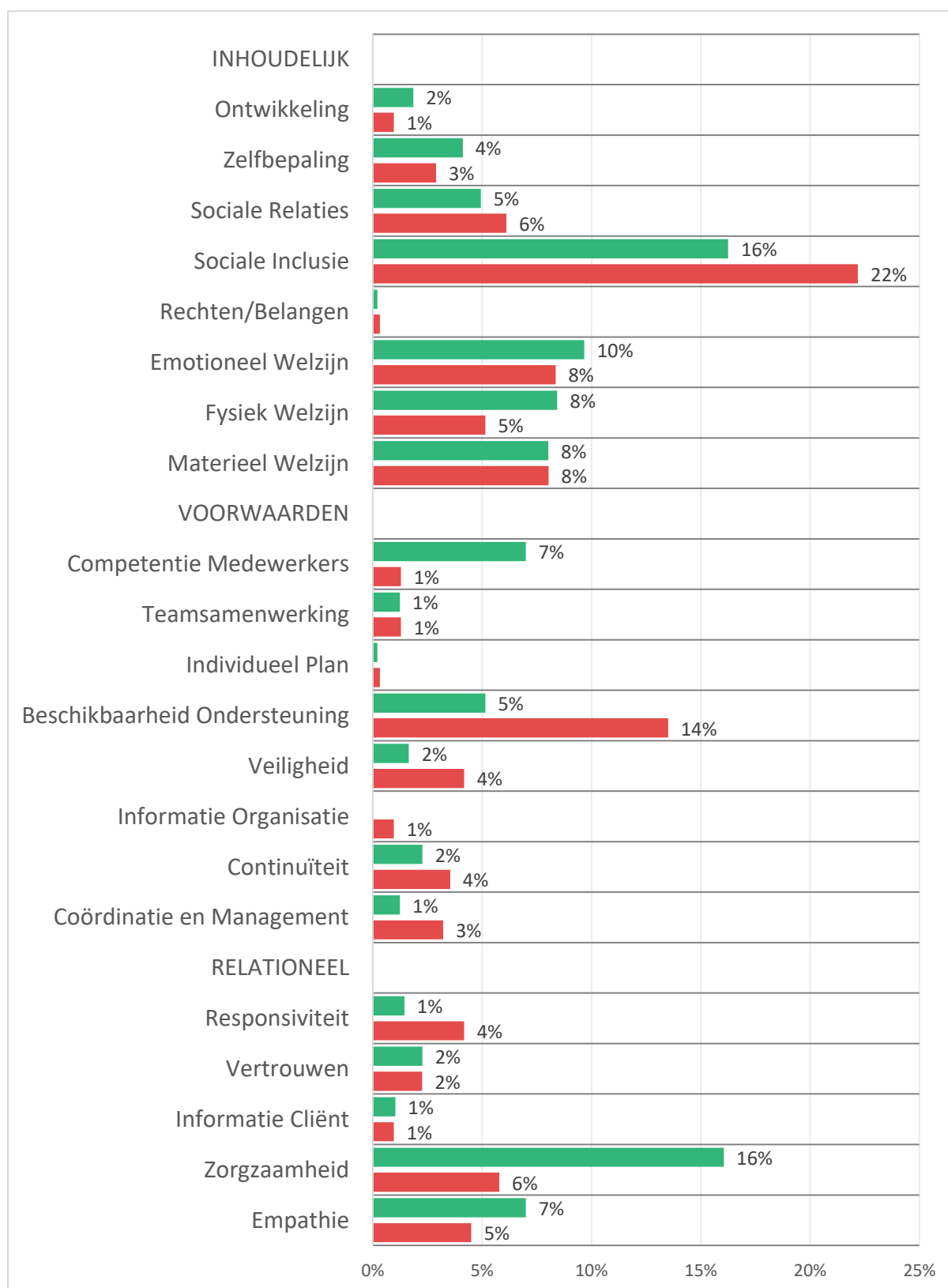
Tabel 2.2 Gemiddelde waarderingscijfers en responsaantallen per locatie, bewoners Kempenhaeghe (N=199)

<i>Locatie</i>	Waarderingscijfer (schaal van 3)	Respons N
<i>Amer</i>	3,0	10
<i>Dommel</i>	2,9	11
<i>Emmastraat</i>	2,7	10
<i>Driesakker & Warande</i>	2,7	17
<i>Hoefakker</i>	2,4	10
<i>Hofpad app. 14 / 16</i>	2,7	11
<i>Hofpad 18 / 20</i>	-	-
<i>Z1A Berkenlaan 11 / 13 / 17 / 19</i>	2,9	13
<i>Z1B Sparrenlaan 2 / 4 / 6</i>	2,9	14
<i>Z2 Berkenlaan 3-9</i>	3,0	1
<i>Z3 Pimpelmees / Koolmees</i>	2,9	15
<i>Z4 Kievithof / Zwaluwstraat</i>	2,9	18
<i>Z4 Spechtenlaan</i>	3,0	10
<i>Z5 Esdoornstraat / Wilgendreef</i>	2,8	17
<i>Z6 Appelvinkstraat / Reigerlaan</i>	2,6	13
<i>Sandt</i>	2,8	12
<i>Vinckert</i>	2,6	14
<i>Anders...</i>	2,7	3
Totaal	2,8	199

Tabel 2.3 Gemiddelde waarderingscijfers en responsaantallen per locatie, met splitsing bewoners bevraagd in interview (N=94) en proxy/EVMB (N=104)

<i>Locatie</i>	EVMB		Interview	
	Waarderingscijfer	N	Waarderingscijfer	N
<i>Amer</i>	3,0	1	3,0	9
<i>Dommel</i>	-	-	2,9	11
<i>Emmastraat</i>	-	-	2,7	10
<i>Driesakker & Warande</i>	2,5	4	2,7	13
<i>Hoefakker</i>	-	-	2,4	10
<i>Hofpad app. 14 / 16</i>	2,3	4	3,0	7
<i>Hofpad 18 / 20</i>	-	-	-	-
<i>Z1A Berkenlaan 11 / 13 / 17 / 19</i>	2,8	12	3,0	1
<i>Z1B Sparrenlaan 2 / 4 / 6</i>	3,0	7	2,7	7
<i>Z2 Berkenlaan 3-9</i>	3,0	1	-	-
<i>Z3 Pimpelmees / Koolmees</i>	2,9	12	3,0	2
<i>Z4 Kievithof / Zwaluwstraat</i>	2,9	15	2,7	3
<i>Z4 Spechtenlaan</i>	3,0	1	3,0	9
<i>Z5 Esdoornstraat / Wilgendreef</i>	2,8	10	2,9	7
<i>Z6 Appelvinkstraat / Reigerlaan</i>	2,6	13	-	-
<i>Sandt</i>	2,8	12	-	-
<i>Vinckert</i>	2,9	11	1,7	3
<i>Anders...</i>	2,0	1	3,0	2
Totaal	2,8	104	2,8	94

2.2 Kwalitatieve uitkomsten



Figuur 2.4 Procentuele verdeling van waarderingsopmerkingen (groen, 486) en verbeteropmerkingen (rood, 311) over het kwaliteitsmodel, bewoners Kempenhaeghe

2.3 Conclusies kwantitatieve uitkomsten

Tabel 2.1 toont de uitkomsten van de bewoners over de antwoordcategorieën op de 37 bevraagde indicatoren. Daarnaast is de gemiddelde indicatorscore weergegeven. Indicatoren waarop 80% of meer van de bewoners een '(heel) goed' antwoord gaven zijn groen gemarkeerd. Wanneer 10% of meer van de respondenten de laagste score gaf werd dit als 'problematisch' (rood) gemarkeerd. Indicatoren waarbij 30% of meer van de respondenten de antwoordcategorie 'weet niet/niet van toepassing' (geen antwoord) kozen zijn grijs gemarkeerd.

De gemiddelde indicatorscore over alle 37 indicatoren heen is 2,7/3. Alle indicatoren scoren gemiddeld positief (>2); de individuele scores liggen tussen de 2,3 en 2,9.

De indicatoren die opvallend hoog in tevredenheid scoren bij de bewoners zijn:

- 1.8 De begeleiders komen voor mij op
- 1.9 Als ik verdrietig, bang of boos ben dan krijg ik hulp van de begeleiders
- 1.11 Ik word geholpen om gezond en fit te blijven
- 1.14 Ik ben tevreden over de inrichting van mijn kamer
- 3.3 Mijn begeleiders zijn betrokken en tonen interesse in wie ik ben

Bij de volgende indicatoren geven bewoners relatief vaker aan dat ze ontevreden zijn:

- 1.6 Kempenhaeghe biedt vrijetijdactiviteiten aan waar ik graag aan deelneem
- 1.7 Ik word ondersteund om deel te nemen aan activiteiten buiten Kempenhaeghe (in de samenleving)
- 2.2 Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Kempenhaeghe te doen is en waaraan ik deel kan nemen (bijvoorbeeld via de CEW website of de begeleiders)
- 2.3 Ik ben tevreden over de bezetting van het team – er zijn weinig wisselingen van begeleiders

Figuur 2.1 toont de rangschikking van de indicatorscores bij de bewoners van hoog naar laag. Voor de volledige indicatortekst wordt naar tabel 2.1 verwezen.

De verdeling van de waarderingscijfers die de bewoners geven voor de ondersteuning door Kempenhaeghe *in het algemeen* is opgenomen in figuur 2.2. Op een schaal van 3 geven de bewoners gemiddeld een 2,8 als waarderingscijfer. Figuur 2.3 toont aan dat de verschillen in uitkomsten tussen de bewoners die in een interview bevraagd zijn en de vragenlijsten die werden ingevuld via proxy (EVMB) minimaal zijn. Bij een opsplitsing blijft het gemiddelde waarderingscijfer voor beide groepen een 2,8.

In tabel 2.2 zijn de waarderingscijfers en responsaantallen weergegeven per locatie voor de bewoners. Op alle locaties geven de bewoners gemiddeld een positieve waardering aan de algemene ondersteuning. Locatie Hoefakker scoort met een gemiddelde van 2,4 relatief laag ten opzichte van de andere locaties.

In tabel 2.3 vindt er wederom een opsplitsing plaats tussen de geïnterviewde bewoners en de EVMB-groep. Locatie Vinckert krijgt bij de geïnterviewde bewoners een gemiddeld onvoldoende score van 1,7/3; twee van de drie respondenten geven hierbij een waardering van 2,0/3 en één respondent geeft een waardering van 1,0/3.

2.4 Conclusies kwalitatieve uitkomsten

Aan bewoners werd aan het eind van het gesprek gevraagd om aan te geven wat zij waarderen in de zorg bij Kempenhaeghe en, daarnaast, wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten. De antwoorden op deze vragen werden gecodeerd voor de onderwerpen uit het kwaliteitsmodel (bijlage 1). Zo ontstaat een beeld van welke domeinen vaker of minder vaak worden genoemd in de spontane commentaren.

De bewoners van Kempenhaeghe maakten in totaal 486 waarderingsopmerkingen over de ondersteuning en 311 verbeteropmerkingen. Figuur 2.4 toont de verdeling van deze opmerkingen over het kwaliteitsmodel: de groene balken geven de waarderingsopmerkingen weer waarbij het totaal van alle balken optelt tot 100%, daarnaast geven de rode balken de verbeteropmerkingen weer waarbij het totaal eveneens optelt tot 100%.

De onderwerpen waar de bewoners het vaakst waardering over uitspreken zijn de 'sociale inclusie' en de 'zorgzaamheid'. De sociale inclusie betreft de mogelijkheid tot deelname aan activiteiten, zowel binnen als buiten de woning. In de context van het huidige onderzoek geven de bewoners hierbij met name aan tevreden te zijn over de manier waarop Kempenhaeghe daginvulling aanbiedt tijdens de corona-periode. De bewoners vinden het fijn dat bepaalde activiteiten doorgang kunnen vinden en dat ze in deze periode 'goed bezig worden gehouden'. Daarnaast is opvallend dat een aantal bewoners aangeeft de huidige vorm van werk/dagbesteding te prefereren boven de invulling in 'normale tijden', bijvoorbeeld doordat de werkgroepen in verband met corona-maatregelen kleiner en daardoor rustiger zijn, of doordat de bewoner voorkeur geeft aan een daginvulling in de eigen woning.

Het onderwerp 'zorgzaamheid' heeft betrekking op de ervaring van het contact met de begeleiders door de bewoners. De bewoners geven aan de begeleiders vriendelijk, enthousiast en lief te vinden. Ze hebben het gevoel dat de begeleiders voor hen klaar staan en ervaren een hoge mate van betrokkenheid.

Andere onderwerpen waar de bewoners regelmatig waardering over uitspreken zijn het 'emotioneel welzijn' (gezelligheid, emotionele ondersteuning), het 'fysiek welzijn' (lekkere maaltijden, zorg voor gezondheid en medicatie) en het 'materieel welzijn' (woonruimte en voorzieningen in de woning/woonomgeving).

Naast de vele positieve opmerkingen over de sociale inclusie, is dit ook een onderwerp waar de bewoners regelmatig verbeterruimte in zien. Dit heeft deels te maken met de activiteiten die momenteel geen doorgang vinden vanwege corona-maatregelen, met name uitstapjes en activiteiten buiten de deur. Daarnaast vragen de bewoners om meer afwisseling en uitdaging binnen het aanbod aan activiteiten dat (in de woning) wordt aangeboden.

Een ander onderwerp waar de bewoners regelmatig verbeteropmerkingen over maken, is de 'beschikbaarheid van ondersteuning'. Dit heeft betrekking op de beschikbare tijd en aandacht die de begeleiders voor de bewoners hebben. De bewoners zouden graag meer individuele aandacht ontvangen, en zien hier mogelijkheid voor door een ruimere bezetting van begeleiders op de groep, of door een vermindering van de 'computertijd' (administratieve taken) voor de begeleiders.

Tot slot maken de bewoners meermaals verbeteropmerkingen op de gebieden van 'emotioneel welzijn' (rust op de groep, vermindering van ruzie) en het 'materieel welzijn' (grotere persoonlijke leefruimte, WiFi, iPads, etc.).

De slotvraag van de enquête voor de bewoners had betrekking op de invulling van de vrijetijd activiteiten en luidde: *“Wat vind je van de vrijetijd activiteiten waar je via Kempenhaeghe aan deelneemt? Heb je voorstellen voor nieuwe activiteiten in je vrije tijd bij Kempenhaeghe? Wat zou er beter kunnen?”* 157 bewoners gaven een antwoord op deze vraag, hierbij gaven 38 bewoners aan tevreden te zijn over de huidige vorm van de invulling van de vrijetijdsbesteding, of hier niet aan deel te willen nemen. De overige opmerkingen betreffen ofwel suggesties voor nieuwe activiteiten, of verbeter suggesties met betrekking tot het huidige aanbod.

De suggesties voor nieuwe activiteiten zijn zeer divers en logischerwijs bepaald door de interesses van de individuele respondent. Enkele trends die op grotere lijn zichtbaar worden zijn:

- Een ruimer aanbod aan activiteiten buiten en met beweging, bijvoorbeeld sporten, wandelen fietsen en zwemmen
- Een ruimer aanbod aan muziek-, zang- en dansactiviteiten
- Paardrijden
- Uitstapjes in de samenleving, zoals naar concerten, voorstellingen, 'de stad in' of naar het pretpark

Ook op het gebied van de verbeter suggesties worden er bij aggregatie enkele trends zichtbaar. De bewoners vragen hierbij om:

- Activiteiten die beter passen bij het niveau en de interesses van de bewoner
- Meer gelegenheid voor 1-op-1 activiteiten/individuele aandacht voor de bewoner
- Het verminderen van drukte en overprikkeling voor sommige bewoners bij de activiteiten
- De toegankelijkheid van de activiteiten voor bewoners met een lichamelijke beperking

Hoofdstuk 3. Uitkomsten vertegenwoordigers

3.1 Kwantitatieve uitkomsten

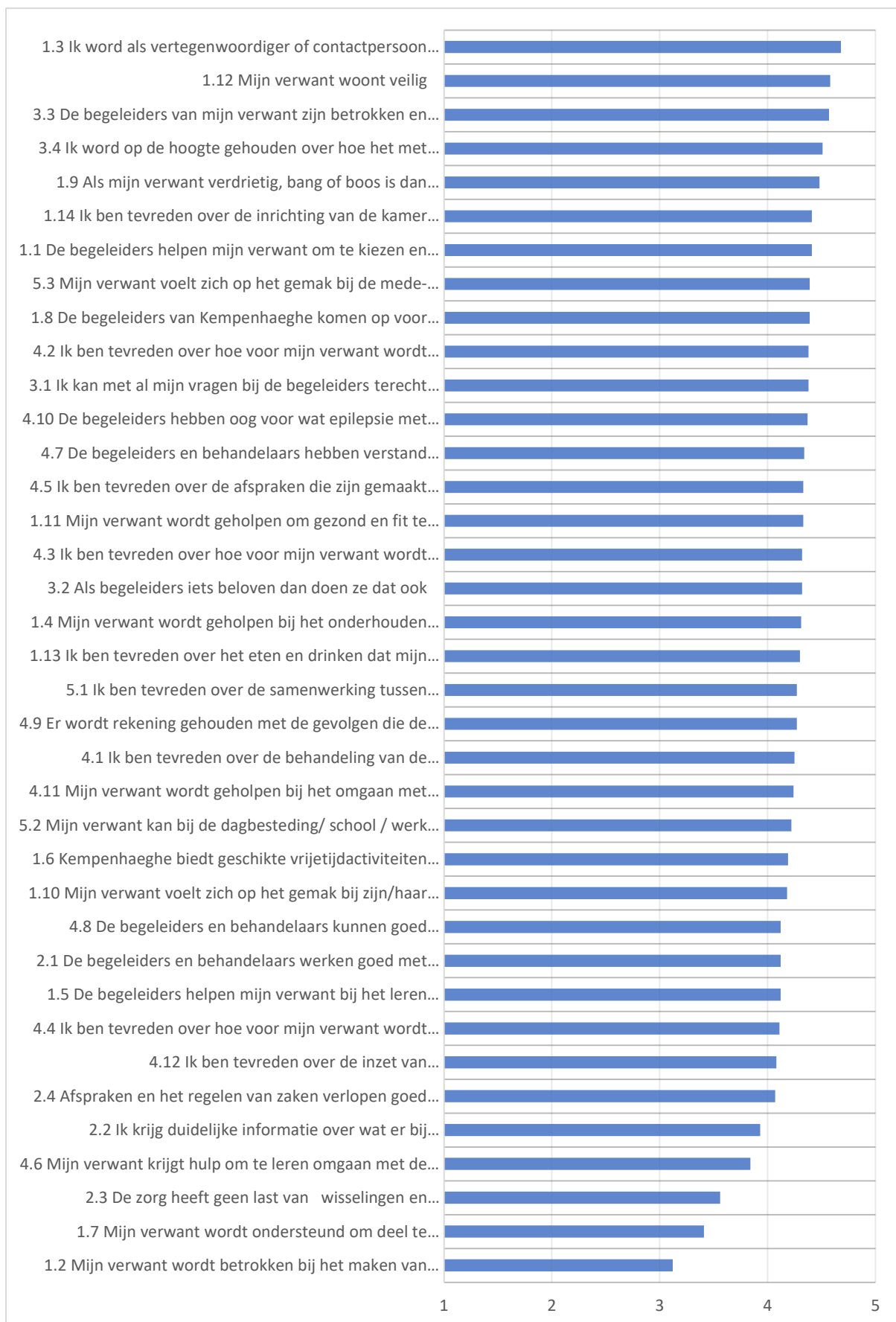
Tabel 3.1 Overzicht gemiddelde indicatorscores en procentuele verdeling over de antwoordcategorieën van de 37 indicatoren, vertegenwoordigers Kempenhaeghe (N=138). Indicatoren die relatief hoog scoren (50% of meer van de respondenten 'helemaal eens') zijn groen gemarkeerd; indicatoren die relatief laag scoren (10% of meer van de respondenten 'oneens' of 'helemaal oneens') zijn rood gemarkeerd; indicatoren waarbij 30% of meer van de respondenten voor de optie 'weet niet' koos, zijn grijs gemarkeerd

Indicator	helemaal oneens	oneens	niet eens / niet oneens	eens	helemaal eens	Weet niet	Indicatorscore (schaal van 5)
Deel I. Inhoudelijk							
1.1 De begeleiders helpen mijn verwant om te kiezen en houden rekening met wat hij/zij zelf wil	0%	1%	7%	38%	46%	9%	4,4
1.2 Mijn verwant wordt betrokken bij het maken van zijn/haar zorgplan	18%	9%	18%	26%	15%	15%	3,1
1.3 Ik word als vertegenwoordiger of contactpersoon betrokken bij het zorgplan van mijn verwant	0%	0%	1%	29%	68%	1%	4,7
1.4 Mijn verwant wordt geholpen bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor hem/haar zijn (familie, vrienden)	2%	1%	6%	42%	44%	5%	4,3
1.5 De begeleiders helpen mijn verwant bij het leren van nieuwe dingen	2%	3%	9%	50%	31%	5%	4,1

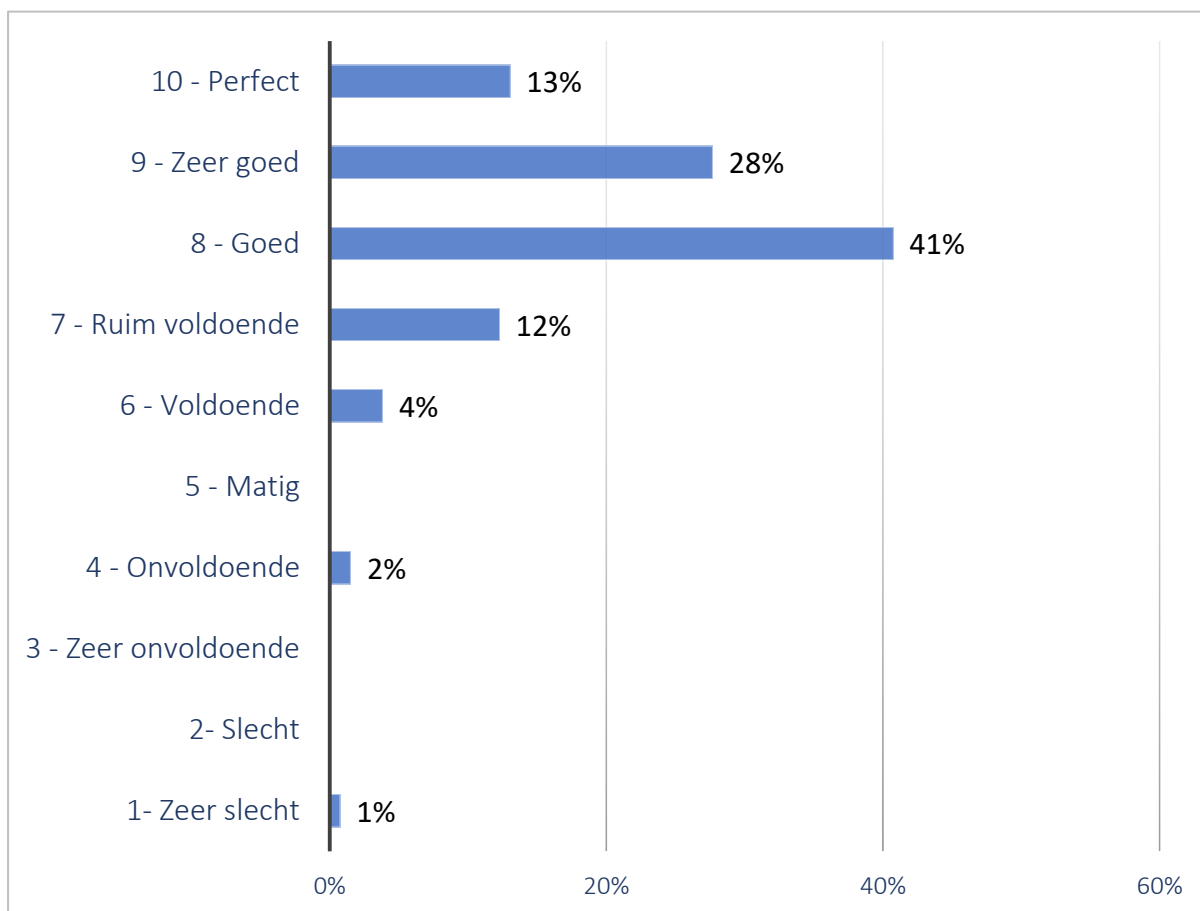
1.6 Kempenhaeghe biedt geschikte vrijetijdactiviteiten aan waar mijn verwant aan kan deelnemen	0%	4%	10%	46%	37%	4%	4,2
1.7 Mijn verwant wordt ondersteund om deel te kunnen nemen aan activiteiten buiten Kempenhaeghe (in de samenleving)	10%	9%	19%	26%	18%	19%	3,4
1.8 De begeleiders van Kempenhaeghe komen op voor zijn/haar belangen	0%	0%	5%	48%	43%	4%	4,4
1.9 Als mijn verwant verdrietig, bang of boos is dan ondersteunen de begeleiders hem/haar	0%	0%	4%	42%	50%	4%	4,5
1.10 Mijn verwant voelt zich op het gemak bij zijn/haar medebewoners	2%	4%	11%	40%	40%	4%	4,2
1.11 Mijn verwant wordt geholpen om gezond en fit te blijven	0%	2%	7%	44%	43%	4%	4,3
1.12 Mijn verwant woont veilig	0%	1%	4%	31%	63%	1%	4,6
1.13 Ik ben tevreden over het eten en drinken dat mijn verwant krijgt	1%	2%	8%	37%	42%	10%	4,3
1.14 Ik ben tevreden over de inrichting van de kamer van mijn verwant	0%	4%	4%	37%	51%	4%	4,4
Deel II. Voorwaardenscheppend							
2.1 De begeleiders en behandelaars werken goed met elkaar samen rond mijn verwant	0%	5%	12%	48%	33%	3%	4,1
2.2 Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Kempenhaeghe te doen is en waaraan ik (samen met mijn verwant) aan deel kan nemen (bijvoorbeeld via de CEW website)	2%	6%	18%	39%	30%	5%	3,9

2.3 De zorg heeft geen last van wisselingen en vervanging van begeleiders rond mijn verwant – de zorg is stabiel	4%	17%	16%	42%	18%	4%	3,6
2.4 Afspraken en het regelen van zaken verlopen goed (bijvoorbeeld rond vervoer, aanvragen doen, dingen regelen)	2%	1%	17%	52%	29%	0%	4,1
Deel III. Relationeel							
3.1 Ik kan met al mijn vragen bij de begeleiders terecht – ik voel me gehoord	0%	2%	8%	39%	51%	0%	4,4
3.2 Als begeleiders iets beloven dan doen ze dat ook	0%	1%	6%	53%	39%	2%	4,3
3.3 De begeleiders van mijn verwant zijn betrokken en tonen interesse in hem/haar	0%	1%	1%	39%	59%	1%	4,6
3.4 Ik word op de hoogte gehouden over hoe het met mijn verwant gaat – of er bijzonderheden zijn	0%	2%	4%	37%	58%	0%	4,5
Deel IV. Epilepsie							
4.1 Ik ben tevreden over de behandeling van de epilepsie door de neuroloog	1%	1%	9%	48%	37%	4%	4,3
4.2 Ik ben tevreden over hoe voor mijn verwant wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval in de woning	1%	0%	6%	40%	43%	10%	4,4
4.3 Ik ben tevreden over hoe voor mijn verwant wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval op school / dagbesteding / werk	0%	0%	5%	44%	31%	19%	4,3
4.4 Ik ben tevreden over hoe voor mijn verwant wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval in de nacht	0%	3%	8%	46%	24%	19%	4,1
4.5 Ik ben tevreden over de afspraken die zijn gemaakt om mijn verwant te beschermen tegen gevaar bij aanvallen	0%	1%	4%	49%	35%	11%	4,3

4.6 Mijn verwant krijgt hulp om te leren omgaan met de epilepsie	2%	2%	17%	30%	16%	33%	3,8
4.7 De begeleiders en behandelaars hebben verstand van de vorm van epilepsie van mijn verwant	0%	1%	8%	44%	41%	6%	4,3
4.8 De begeleiders en behandelaars kunnen goed uitleggen wat epilepsie voor mijn verwant kan betekenen	1%	2%	15%	38%	31%	14%	4,1
4.9 Er wordt rekening gehouden met de gevolgen die de epilepsie en de medicatie voor mijn verwant kunnen hebben (zowel lichamelijk als emotioneel)	0%	0%	8%	48%	33%	10%	4,3
4.10 De begeleiders hebben oog voor wat epilepsie met het leven van mijn verwant doet (school, werk, relaties, zijn/haar geluk)	0%	0%	9%	36%	41%	14%	4,4
4.11 Mijn verwant wordt geholpen bij het omgaan met spanningen in het leven die samenhangen met de epilepsie	0%	1%	11%	42%	33%	13%	4,2
4.12 Ik ben tevreden over de inzet van bewakingsmogelijkheden in de nacht	0%	2%	17%	40%	28%	12%	4,1
Deel IV. Dagbesteding / school / werk							
5.1 Ik ben tevreden over de samenwerking tussen wonen en dagbesteding / school/ werk	1%	3%	5%	47%	38%	7%	4,3
5.2 Mijn verwant kan bij de dagbesteding/ school / werk aan nuttige en zinvolle activiteiten deelnemen	1%	2%	10%	41%	36%	10%	4,2
5.3 Mijn verwant voelt zich op het gemak bij de mede-deelnemers op de dagbesteding / op school/ werk	0%	2%	5%	37%	45%	11%	4,4



Figuur 3.1 Rangschikking van de 37 indicatoren van hoog naar laag, vertegenwoordigers (N=138)

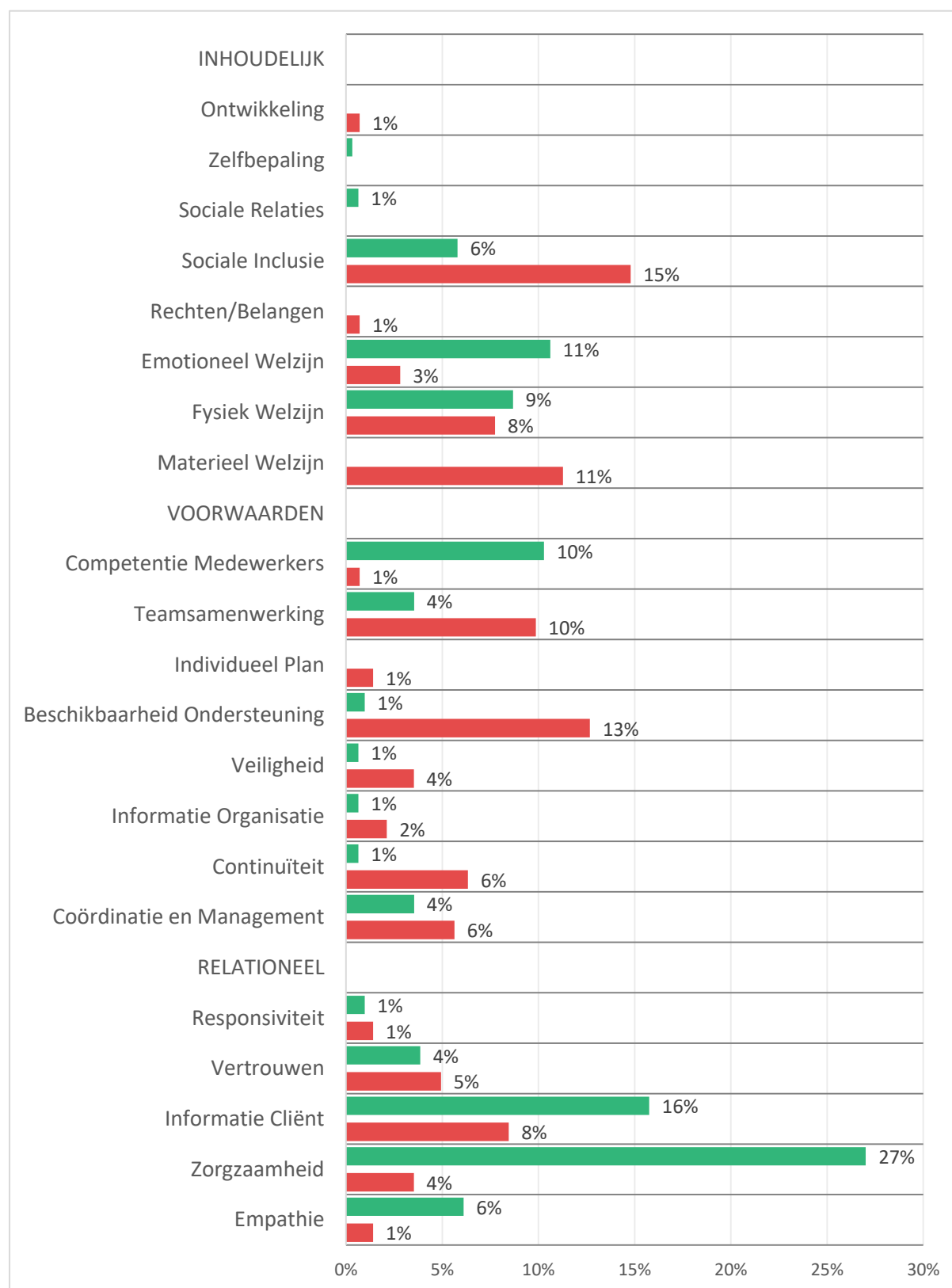


Figuur 3.2 Procentuele verdeling van de gegeven rapportcijfers op schaal van tien, vertegenwoordigers Kempenhaeghe (N=130)

Tabel 3.2 Gemiddelde rapportcijfers en responsaantallen per locatie, vertegenwoordigers Kempenhaeghe (N=130)

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer	Respons N
<i>Amer</i>	8,0	6
<i>Dommel</i>	7,7	6
<i>Emmastraat</i>	8,4	8
<i>Driesakker & Warande</i>	8,2	5
<i>Hoefakker</i>	7,5	2
<i>Hofpad app. 14 / 16</i>	8,3	4
<i>Hofpad 18 / 20</i>	7,8	5
<i>Z1A Berkenlaan 11 / 13 / 17 / 19</i>	8,0	9
<i>Z1B Sparrenlaan 2 / 4 / 6</i>	8,7	10
<i>Z2 Berkenlaan 3-9</i>	7,9	8
<i>Z3 Pimpelmees / Koolmees</i>	8,6	13
<i>Z4 Kievithof / Zwaluwstraat</i>	7,5	6
<i>Z4 Spechtenlaan</i>	8,3	6
<i>Z5 Esdoornstraat / Wilgendreef</i>	8,8	10
<i>Z6 Appelvinkstraat / Reigerlaan</i>	8,1	16
<i>Sandt</i>	8,5	4
<i>Vinckert</i>	8,5	11
<i>Anders...</i>	8,0	1
Totaal	8,2	130

3.2 Kwalitatieve uitkomsten



Figuur 3.4 Procentuele verdeling van waarderingsoptmerkingen (groen, 311) en verbeteropmerkingen (rood, 142) over het kwaliteitsmodel, vertegenwoordigers Kempenhaeghe

3.3 Conclusies kwantitatieve uitkomsten

Tabel 3.1 toont de uitkomsten van de 37 indicatoren bij de vertegenwoordigers in de vorm van gemiddelde indicatorscores en de procentuele verdeling van de antwoorden over de categorieën. Indicatoren waarbij 50% of meer van de respondenten voor de hoogste score ('helemaal eens') kozen zijn groen gemarkeerd; indicatoren waarbij 10% of meer van de respondenten een negatieve score gaf ('oneens' of 'helemaal oneens') zijn rood gemarkeerd; wanneer 30% of meer van de respondenten kozen voor de categorie 'weet niet/niet van toepassing' werd de indicator grijs gemarkeerd.

De gemiddelde score over alle 37 indicatoren is een 4,2/5. Alle indicatoren scoren gemiddeld positief (>3); de scores liggen tussen de 3,1 en 4,7.

Indicatoren die bij de vertegenwoordigers hoog scoren in tevredenheid zijn:

- 1.3 Ik word als vertegenwoordiger of contactpersoon betrokken bij het zorgplan van mijn verwant
- 1.9 Als mijn verwant verdrietig, bang of boos is dan ondersteunen de begeleiders hem/haar
- 1.12 Mijn verwant woont veilig
- 1.14 Ik ben tevreden over de inrichting van de kamer van mijn verwant
- 3.1 Ik kan met al mijn vragen bij de begeleiders terecht – ik voel me gehoord
- 3.3 De begeleiders van mijn verwant zijn betrokken en tonen interesse in hem/haar
- 3.4 Ik word op de hoogte gehouden over hoe het met mijn verwant gaat – of er bijzonderheden zijn

Indicatoren die relatief laag, maar nog steeds gemiddeld positief, scoren bij de vertegenwoordigers zijn:

- 1.2 Mijn verwant wordt betrokken bij het maken van zijn/haar zorgplan
- 1.7 Mijn verwant wordt ondersteund om deel te kunnen nemen aan activiteiten buiten Kempenhaeghe (in de samenleving)
- 2.3 De zorg heeft geen last van wisselingen en vervanging van begeleiders rond mijn verwant – de zorg is stabiel

Bij de bewoners die werden geïnterviewd scoort indicator 1.2 gemiddeld een 3/3, bij de EVMB-groep was dit een 2,7/3. Een soortgelijke trend is mogelijk aanwezig bij de vertegenwoordigers, waarbij lagere scores op indicator 1.2 met name worden gevonden bij vertegenwoordigers van bewoners met EVMB. Dit kan met de huidige dataset echter niet bevestigd worden, doordat er in de vragenlijst van de vertegenwoordigers niet naar het niveau van de verwant gevraagd werd.

Figuur 3.1 toont de rangschikking van de indicatorscores bij de vertegenwoordigers van hoog naar laag.

Figuur 3.2 toont de verdeling van de gegeven rapportcijfers van de vertegenwoordigers voor de algemene ondersteuning die de verwant bij Kempenhaeghe ontvangt. Het gemiddelde rapportcijfers dat de vertegenwoordigers geven is een 8,2/10.

82% van de vertegenwoordigers beoordeelt de ondersteuning als 'goed' tot 'perfect'; 3% vindt de ondersteuning 'onvoldoende' tot 'zeer slecht'.

De gemiddelde rapportcijfers en de responsaantallen per locatie zijn opgenomen in tabel 3.2. Alle locaties van Kempenhaeghe krijgen van de vertegenwoordigers gemiddeld een

positief rapportcijfer voor de algemene ondersteuning; de gemiddelde rapportcijfers vallen tussen de 7,5 en 8,8.

3.4 Conclusies kwalitatieve uitkomsten

Vertegenwoordigers beantwoordden aan het einde van de vragenlijst eveneens twee vragen met betrekking tot wat zij waarderen in de zorg aan hun verwant bij Kempenhaeghe, en wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten. De antwoorden op deze vragen werden gecodeerd voor de onderwerpen uit het kwaliteitsmodel (bijlage 1).

De vertegenwoordigers van de bewoners van Kempenhaeghe maakten in totaal 311 waarderingsopmerkingen over de ondersteuning en 142 verbeteropmerkingen. Figuur 3.4 toont de verdeling van deze opmerkingen over het kwaliteitsmodel: de groene balken geven de waarderingsopmerkingen weer waarbij het totaal van alle balken optelt tot 100%, daarnaast geven de rode balken de verbeteropmerkingen weer waarbij het totaal eveneens optelt tot 100%.

Bijna een derde van alle waarderingsopmerkingen van de vertegenwoordigers heeft betrekking op de 'zorgzaamheid' van de begeleiders. De vertegenwoordigers noemen hierbij de betrokkenheid en de vriendelijke, warme en liefdevolle houding van de begeleiders als onderwerpen die zij sterk waarderen binnen de ondersteuning aan hun verwant. Ook de persoonlijke aandacht en de 'belangstelling in de persoon' van de verwant zijn voor de vertegenwoordigers pluspunten in de zorg en ondersteuning.

Met 16% van alle waarderingsopmerkingen, tonen de vertegenwoordigers ook tevredenheid over de communicatie met Kempenhaeghe over hun verwant. De vertegenwoordigers vermelden hierbij dat het frequente contact over het wel en wee van de verwant tijdens de corona-periode geruststellend was, bijvoorbeeld in de vorm van videobellen, vlogs en het doorsturen van foto's. De vertegenwoordigers geven aan dat zij zich door de open communicatie en de bereikbaarheid van Kempenhaeghe gesteund voelden in deze onzekere periode.

Andere onderwerpen waar de vertegenwoordigers zich vaker positief over uitspreken zijn de zorg voor het 'emotioneel welzijn' (gezelligheid, saamhorigheid en huiselijkheid in de woning) en de 'competenties van de begeleiders' (professionaliteit, expertise op het gebied van epilepsie).

De verbeteropmerkingen van de vertegenwoordigers zijn sterker verdeeld over meerdere domeinen. De 'sociale inclusie' wordt met 15% het vaakst genoemd als verbeterpunt. De vertegenwoordigers vragen hierbij om een ruimer en passender aanbod aan activiteiten/uitstapjes/daginvulling voor de bewoners. Daarnaast komt de vraag naar meer beweging en sportactiviteiten vaak naar voren. De vertegenwoordigers vinden het belangrijk dat de bewoner de mogelijkheid heeft regelmatig naar buiten te gaan, ook al is het maar voor een kleine wandeling.

13% van de verbeteropmerkingen van de vertegenwoordigers heeft betrekking op de 'beschikbaarheid van ondersteuning'. De vertegenwoordigers zien graag dat er meer tijd en aandacht voor hun verwant beschikbaar is, bijvoorbeeld door een ruimere bezetting van begeleiders op de groep.

Enkele andere onderwerpen waar de vertegenwoordigers ruimte voor verbetering in zien zijn het 'materieel welzijn' van de bewoners (verzorging van de was, schoonmaak van de kamer/woning, airconditioning) en de 'teamsamenwerking' binnen het team van begeleiders (onderlinge communicatie, overdracht, op één lijn zitten).

Hoofdstuk 4. Uitkomsten Begeleiders

4.1 Kwantitatieve uitkomsten

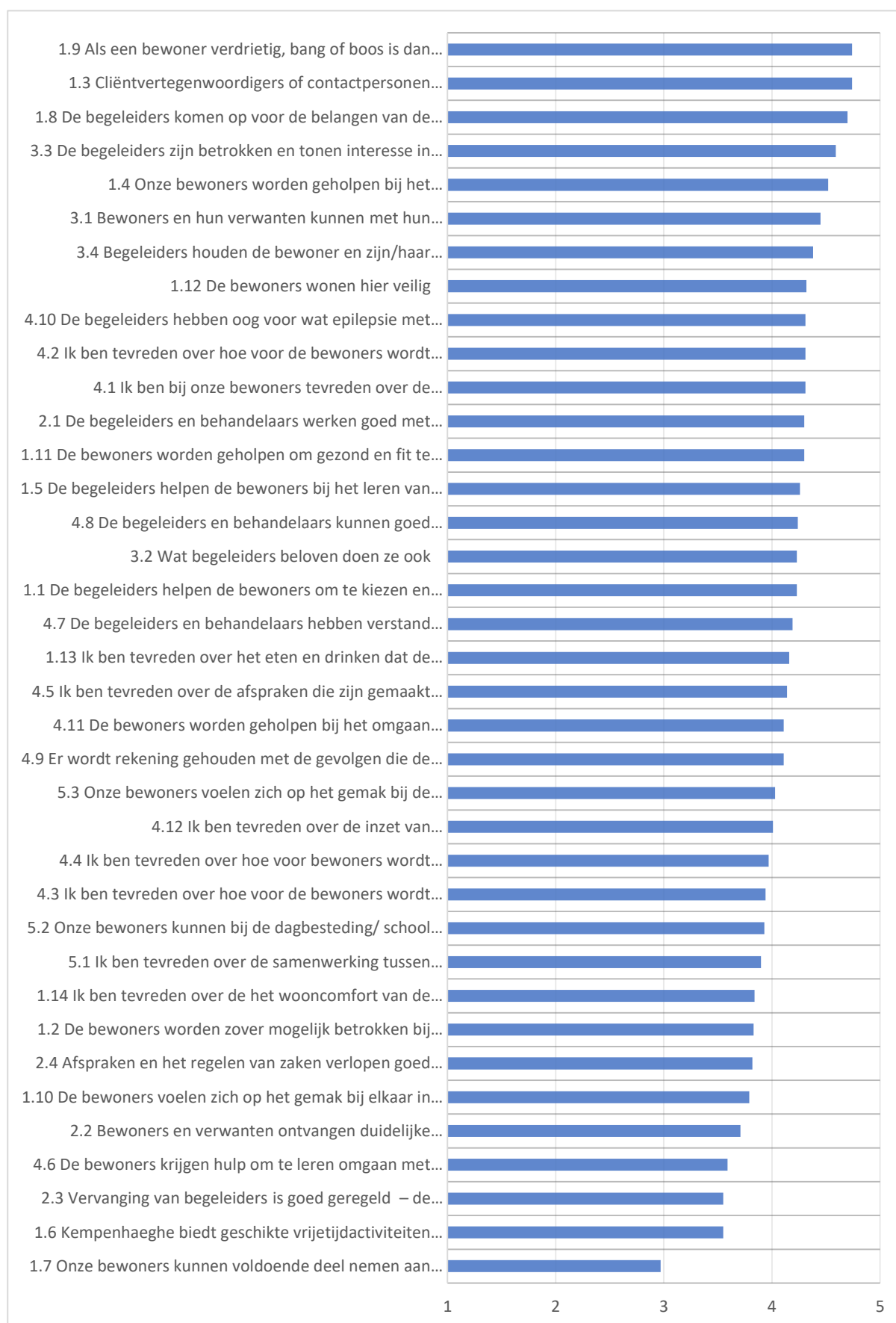
Tabel 4.1 Overzicht gemiddelde indicatorscores en procentuele verdeling over de antwoordcategorieën van de 37 indicatoren, begeleiders Kempenhaeghe (N=86).
 Indicatoren die relatief hoog scoren (50% of meer van de respondenten 'helemaal eens') zijn groen gemarkeerd; indicatoren die relatief laag scoren (10% of meer van de respondenten 'oneens' of 'helemaal oneens') zijn rood gemarkeerd; indicatoren waarbij 30% of meer van de respondenten voor de optie 'weet niet' koos, zijn grijs gemarkeerd

Indicator	helemaal oneens	oneens	niet eens / niet oneens	eens	helemaal eens	Weet niet	Indicatorscore (schaal van 5)
Deel I. Inhoudelijk							
1.1 De begeleiders helpen de bewoners om te kiezen en houden rekening met wat zij zelf willen	0%	0%	5%	66%	29%	0%	4,2
1.2 De bewoners worden zover mogelijk betrokken bij het maken van hun zorgplan	4%	8%	21%	34%	31%	3%	3,8
1.3 Cliëntvertegenwoordigers of contactpersonen worden indien zij dat wensen betrokken bij het zorgplan van de bewoner	0%	0%	3%	21%	77%	0%	4,7
1.4 Onze bewoners worden geholpen bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor hen zijn (familie, vrienden)	0%	0%	5%	38%	57%	0%	4,5
1.5 De begeleiders helpen de bewoners bij het leren van nieuwe dingen	0%	1%	5%	60%	34%	0%	4,3
1.6 Kempenhaeghe biedt geschikte vrijetijdactiviteiten aan waaraan onze bewoners kunnen deelnemen	0%	14%	31%	40%	14%	0%	3,6

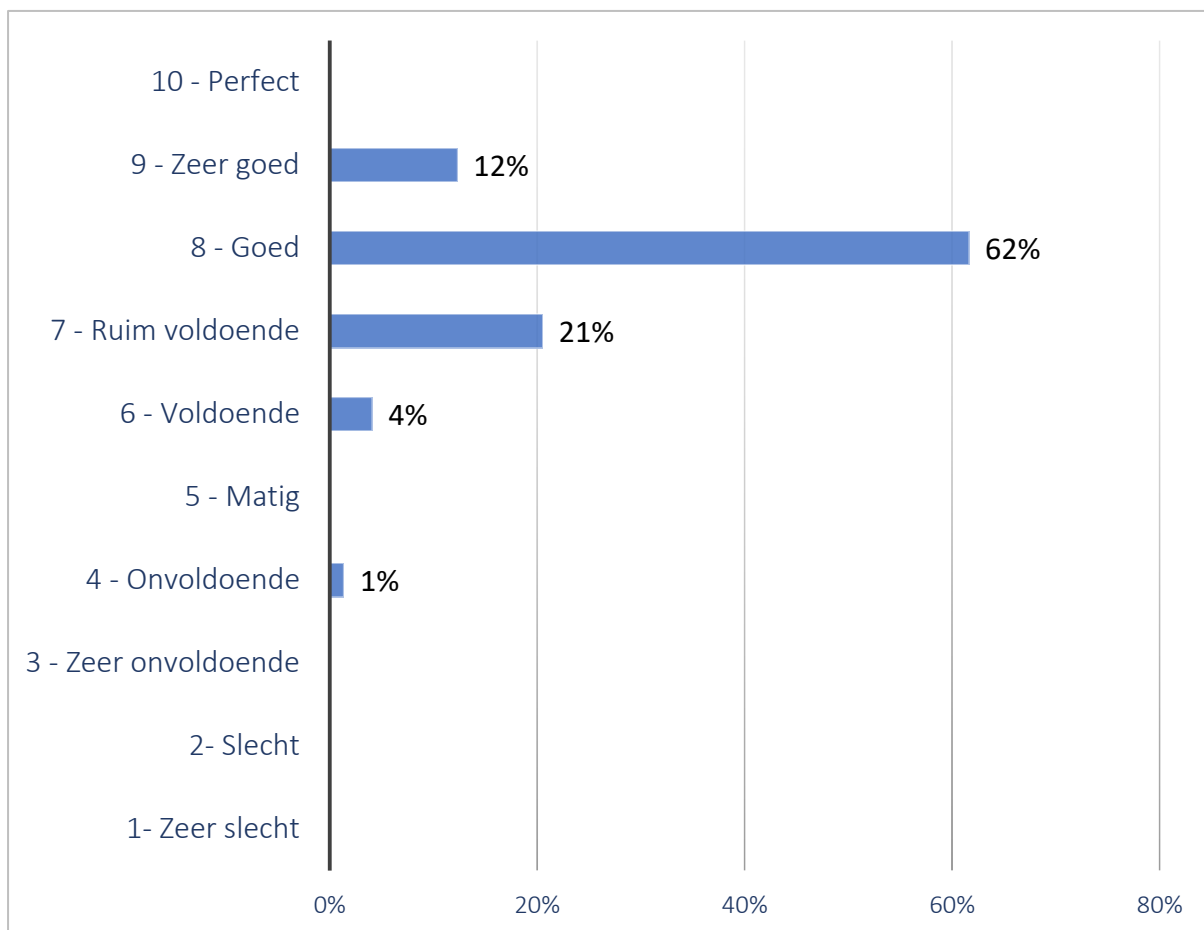
1.7 Onze bewoners kunnen voldoende deel nemen aan activiteiten buiten Kempenhaeghe (in de samenleving)	7%	29%	32%	26%	7%	0%	3,0
1.8 De begeleiders komen op voor de belangen van de bewoner	0%	0%	1%	27%	71%	0%	4,7
1.9 Als een bewoner verdrietig, bang of boos is dan ondersteunen de begeleiders hem/haar	0%	0%	1%	23%	75%	0%	4,7
1.10 De bewoners voelen zich op het gemak bij elkaar in de woongroep	0%	3%	32%	49%	16%	1%	3,8
1.11 De bewoners worden geholpen om gezond en fit te blijven	0%	0%	5%	60%	35%	0%	4,3
1.12 De bewoners wonen hier veilig	0%	0%	10%	47%	43%	0%	4,3
1.13 Ik ben tevreden over het eten en drinken dat de bewoners krijgen	0%	4%	13%	43%	36%	4%	4,2
1.14 Ik ben tevreden over de het wooncomfort van de kamers zoals dat aan de bewoners wordt aangeboden	3%	5%	27%	34%	30%	1%	3,8
Deel II. Voorwaardenscheppend							
2.1 De begeleiders en behandelaars werken goed met elkaar samen	0%	0%	5%	59%	35%	0%	4,3
2.2 Bewoners en verwanten ontvangen duidelijke informatie over wat er bij Kempenhaeghe te doen is en waaraan zij (samen) deel kunnen nemen	0%	4%	28%	57%	8%	3%	3,7
2.3 Vervanging van begeleiders is goed geregeld – de zorg is hier stabiel – de bewoners hebben daar geen last van	1%	16%	23%	45%	15%	0%	3,6
2.4 Afspraken en het regelen van zaken verlopen goed (bijvoorbeeld rond vervoer, aanvragen doen, dingen regelen)	1%	4%	19%	62%	14%	0%	3,8

Deel III. Relationeel							
3.1 Bewoners en hun verwanten kunnen met hun vragen bij de begeleiders terecht – zij worden gehoord	0%	0%	1%	53%	46%	0%	4,5
3.2 Wat begeleiders beloven doen ze ook	0%	0%	4%	69%	27%	0%	4,2
3.3 De begeleiders zijn betrokken en tonen interesse in de bewoner	0%	0%	1%	38%	61%	0%	4,6
3.4 Begeleiders houden de bewoner en zijn/haar vertegenwoordigers op de hoogte van bijzonderheden en ontwikkelingen in zijn/haar welzijn	0%	0%	3%	57%	41%	0%	4,4
Deel IV. Epilepsie							
4.1 Ik ben bij onze bewoners tevreden over de behandeling van de epilepsie door de neuroloog	0%	1%	8%	47%	41%	3%	4,3
4.2 Ik ben tevreden over hoe voor de bewoners wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval in de woning	0%	1%	7%	51%	40%	1%	4,3
4.3 Ik ben tevreden over hoe voor de bewoners wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval op school / dagbesteding / werk	0%	4%	16%	48%	19%	12%	3,9
4.4 Ik ben tevreden over hoe voor bewoners wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval in de nacht	0%	3%	19%	51%	22%	5%	4,0
4.5 Ik ben tevreden over de afspraken die zijn gemaakt om onze bewoners te beschermen tegen gevaar bij aanvallen	0%	0%	14%	56%	27%	3%	4,1
4.6 De bewoners krijgen hulp om te leren omgaan met de epilepsie	1%	4%	34%	37%	11%	12%	3,6

4.7 De begeleiders en behandelaars hebben verstand van de vorm van epilepsie van de bewoners	0%	0%	4%	73%	23%	0%	4,2
4.8 De begeleiders en behandelaars kunnen goed uitleggen wat epilepsie voor onze bewoners kan betekenen	0%	0%	8%	58%	32%	1%	4,2
4.9 Er wordt rekening gehouden met de gevolgen die de epilepsie en de medicatie voor de bewoners kunnen hebben (zowel lichamelijk als emotioneel)	0%	3%	10%	60%	26%	1%	4,1
4.10 De begeleiders hebben oog voor wat epilepsie met het leven van de bewoner doet (school, werk, relaties, zijn/haar geluk)	0%	0%	3%	64%	33%	0%	4,3
4.11 De bewoners worden geholpen bij het omgaan met spanningen in het leven die samenhangen met de epilepsie	1%	0%	10%	64%	25%	0%	4,1
4.12 Ik ben tevreden over de inzet van bewakingsmogelijkheden in de nacht	0%	1%	18%	59%	22%	0%	4,0
Deel IV. Dagbesteding / school / werk							
5.1 Ik ben tevreden over de samenwerking tussen wonen en dagbesteding / school/ werk	0%	7%	14%	59%	18%	3%	3,9
5.2 Onze bewoners kunnen bij de dagbesteding/ school / werk aan nuttige en zinvolle activiteiten deelnemen	0%	3%	19%	58%	18%	3%	3,9
5.3 Onze bewoners voelen zich op het gemak bij de mede-deelnemers op de dagbesteding / op school/ werk	0%	1%	11%	64%	16%	7%	4,0



Figuur 4.1 Rangschikking van de 37 indicatoren van hoog naar laag, begeleiders Kempenhaeghe (N=86)

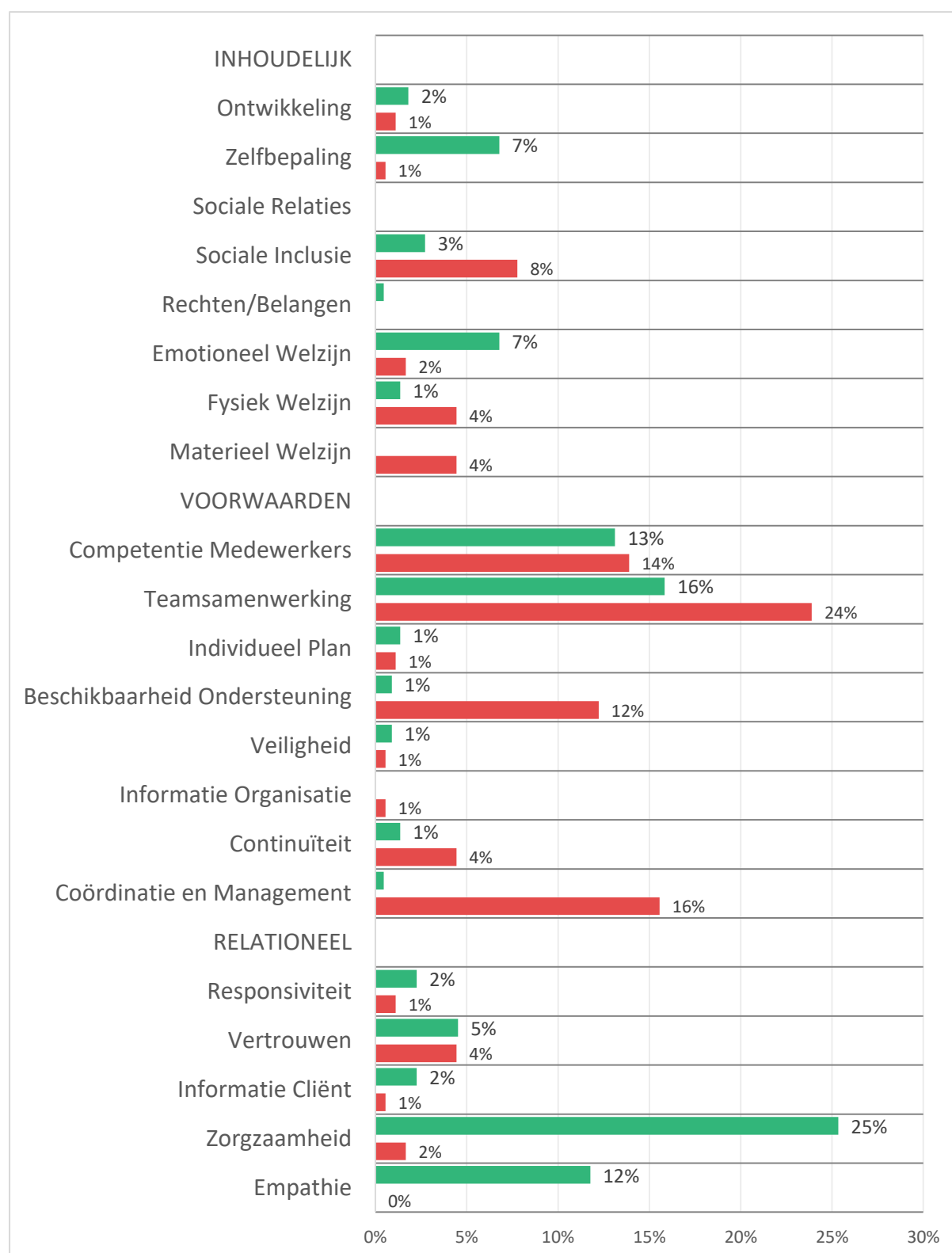


Figuur 4.2 Procentuele verdeling van de gegeven rapportcijfers op schaal van tien, begeleiders Kempenhaeghe (N=73)

Tabel 4.2 Gemiddelde rapportcijfers en responsaantallen per locatie, begeleiders Kempenhaeghe (N=73)

<i>Locatie</i>	Rapportcijfer	Respons N
<i>Amer</i>	8,0	3
<i>Dommel</i>	8,3	3
<i>Emmastraat</i>	8,0	2
<i>Driesakker & Warande</i>	8,1	8
<i>Hoefakker</i>	7,6	5
<i>Hofpad app. 14 / 16</i>	7,3	4
<i>Hofpad 18 / 20</i>	8,0	1
<i>Z1A Berkenlaan 11 / 13 / 17 / 19</i>	7,6	5
<i>Z1B Sparrenlaan 2 / 4 / 6</i>	7,5	4
<i>Z2 Berkenlaan 3-9</i>	7,3	3
<i>Z3 Pimpelmees / Koolmees</i>	8,3	3
<i>Z4 Kievithof / Zwaluwstraat</i>	7,9	8
<i>Z4 Spechtenlaan</i>	8,0	4
<i>Z5 Esdoornstraat / Wilgendreef</i>	7,8	5
<i>Z6 Appelvinkstraat / Reigerlaan</i>	7,6	7
<i>Sandt</i>	7,7	3
<i>Vinckert</i>	7,8	5
<i>Anders...</i>	-	-
Totaal	7,8	73

4.2 Kwalitatieve uitkomsten



Figuur 4.4 Procentuele verdeling van waarderingsopmerkingen (groen, 221) en verbeteropmerkingen (rood, 180) over het kwaliteitsmodel, begeleiders Kempenhaeghe

4.3 Conclusies kwantitatieve uitkomsten

Tabel 3.1 toont de uitkomsten op de 37 indicatoren bij de begeleiders met de gemiddelde indicatorscores en de procentuele verdeling van de antwoorden over de categorieën.

Indicatoren waarbij 50% of meer van de respondenten voor de hoogste score ('helemaal eens') kozen zijn groen gemarkeerd; indicatoren waarbij 10% of meer van de respondenten een negatieve score gaf ('oneens' of 'helemaal oneens') zijn rood gemarkeerd; wanneer 30% of meer van de respondenten kozen voor de categorie 'weet niet/niet van toepassing' werd de indicator grijs gemarkeerd.

De gemiddelde score over alle 37 indicatoren is een 4,1/5. Alle indicatoren scoren gemiddeld neutraal of positief (≥ 3); de scores liggen tussen de 3,0 en 4,7.

Indicatoren die bij de begeleiders hoog scoren in tevredenheid zijn:

- 1.3 Cliëntvertegenwoordigers of contactpersonen worden indien zij dat wensen betrokken bij het zorgplan van de bewoner
- 1.4 Onze bewoners worden geholpen bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor hen zijn (familie, vrienden)
- 1.8 De begeleiders komen op voor de belangen van de bewoner
- 1.9 Als een bewoner verdrietig, bang of boos is dan ondersteunen de begeleiders hem/haar
- 3.3 De begeleiders zijn betrokken en tonen interesse in de bewoner

Indicatoren die relatief lager scoren bij de begeleiders zijn:

- 1.2 De bewoners worden zover mogelijk betrokken bij het maken van hun zorgplan
- 1.6 Kempenhaeghe biedt geschikte vrijetijdactiviteiten aan waaraan onze bewoners kunnen deelnemen
- 1.7 Onze bewoners kunnen voldoende deel nemen aan activiteiten buiten Kempenhaeghe (in de samenleving)
- 2.3 Vervanging van begeleiders is goed geregeld – de zorg is hier stabiel – de bewoners hebben daar geen last van

Indicator 1.7 scoort met een gemiddelde van 3,0/5 neutraal en aanzienlijk lager dan de overige indicatoren.

Figuur 4.2 toont de verdeling van de door de begeleiders gegeven rapportcijfers voor de algemene ondersteuning die binnen hun team aan de bewoners wordt geboden. Het gemiddelde rapportcijfers dat de begeleiders geven is een 7,8/10.

74% van de vertegenwoordigers beoordeelt de ondersteuning als 'goed' tot 'zeer goed'; 1% vindt de ondersteuning 'onvoldoende'.

De gemiddelde rapportcijfers en de responsaantallen van de begeleiders per locatie staan in tabel 4.2. Alle locaties van Kempenhaeghe krijgen van de begeleiders een gemiddeld positief rapportcijfer; de rapportcijfers voor de locaties vallen in de range van 7,3 tot 8,3.

4.4 Conclusies kwalitatieve uitkomsten

Ook de begeleiders beantwoordden aan het einde van de vragenlijst twee open vragen met betrekking tot wat zij waarderen in de zorg aan de bewoners op hun locatie, en wat zij vinden dat er beter zou kunnen of moeten. De antwoorden op deze vragen werden gecodeerd voor de onderwerpen uit het kwaliteitsmodel (bijlage 1).

De begeleiders van de bewoners van Kempenhaeghe maakten in totaal 221 waarderingsopmerkingen over de ondersteuning aan hun bewoners en 180 verbeteropmerkingen. Figuur 4.4 toont de verdeling van deze opmerkingen over het kwaliteitsmodel: de groene balken geven de waarderingsopmerkingen weer waarbij het totaal van alle balken optelt tot 100%, daarnaast geven de rode balken de verbeteropmerkingen weer waarbij het totaal eveneens optelt tot 100%.

Een kwart van alle waarderingsopmerkingen die de begeleiders maken, heeft betrekking op de eigen 'zorgzaamheid'. De begeleiders zijn van mening dat zij de bewoners centraal stellen en voelen zich zeer betrokken bij de leefwereld van de bewoner. Hierdoor zijn ze in staat warme zorg te bieden en aan te sluiten bij de wensen en behoeften van de bewoner. Daarnaast spreken de begeleiders zich vaak positief uit over de eigen 'competenties' (13%) en de samenwerking met de collega's (16%). De begeleiders beschrijven zichzelf als professioneel, creatief en flexibel met een groot verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van de bewoners. Met betrekking tot de teamsamenwerking is men van mening dat de collega's voor elkaar klaarstaan en dat men elkaar goed aanvult. De begeleiders zijn ook tevreden over de multidisciplinariteit van de teams.

Andere onderwerpen waar de begeleiders meerdere malen waardering over uitspreken, zijn de 'zelfbepaling' van de bewoners (eigen regie, keuzevrijheid) en de zorg voor het 'emotioneel welzijn' van de bewoners (gezelligheid, geborgenheid).

Naast de positieve opmerkingen over de teamsamenwerking, is dit ook het onderwerp waar de begeleiders de meeste verbeteropmerkingen over maken (24%). Deze opmerkingen gaan met name over de communicatie binnen het team. Men is van mening dat het team meer op één lijn kan zitten, bijvoorbeeld door vaker en efficiënter te overleggen/vergaderen en door meer aandacht te geven aan een goede rapportage en overdracht. Daarnaast kan volgens de begeleiders de communicatie tussen de woonlocaties en de dagbestedingslocaties beter.

Een ander onderwerp waar de begeleiders ruimte voor verbetering in zien is het domein 'coördinatie en management'. Dit heeft met name betrekking op de ervaren hoge werkdruk en de balans tussen administratieve taken en de directe ondersteuningstijd voor de bewoners. De begeleiders zouden graag meer (individuele) tijd en aandacht aan de bewoners kunnen besteden, maar zien de vele administratieve taken hierbij als een obstakel. De begeleiders suggereren een vermindering van bureaucratie en een organisatiebrede shift van focus naar de bewoners in plaats van de instelling als mogelijke verbeteracties. Ook het inzetten van meer medewerkers op de groep wordt naar voren gebracht als een mogelijke oplossing, dit valt samen met de verbeteropmerkingen op het gebied van de 'beschikbaarheid van ondersteuning' (12%).

Tot slot maken de begeleiders meerdere malen verbeteropmerkingen op het gebied van de 'sociale inclusie' (invulling van de dagbesteding en de vrijetijd).

Hoofdstuk 5. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten

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

De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten dienen als volgt te worden gelezen. Onder de groepering 'cliënt', 'vertegenwoordigers' en 'begeleiders' staat het gemiddeld gegeven rapportcijfer; voor de bewoners is de score waar relevant opgesplitst in verband met de EVMB-groep. In de overzichten staan samenvattingen van de onderwerpen die door meerdere respondenten werden genoemd in antwoord op de open vragen. Het gaat dus daarbij over 'trends' in antwoorden: thema's die vaker in de antwoorden voorkomen. Soms staat een onderwerp als citaat tussen ' '. Het gaat redactioneel niet om letterlijke citaten maar om een beknopte (her)formulering van een gegeven reactie. Zo'n reactie kan mogelijk door slechts één respondent gegeven zijn maar betreft een onderwerp dat wel van belang is voor de kwaliteit van ondersteuning en daarom in de feedback is opgenomen. Indien er voor een bepaalde locatie te weinig antwoorden beschikbaar waren om een zinvolle feedback te geven, is het betreffende vak leeg gelaten ('geen informatie beschikbaar'). Schuin gedrukte tekst betreft uitkomsten van bewoners met EVMB die werden verkregen via de persoonlijk begeleider als proxy van de bewoner.

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

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **3,0/3**

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **3,0/3**

Waardering	Verbetering
- De kennis van Kempenhaghe op medisch gebied/epilepsie - Er wordt goed geluisterd naar de bewoners - De begeleiders bieden goede hulp en ondersteuning - De kleine groepjes bij de dagbesteding - De mooie nieuwbouw 'De taken worden netjes verdeeld en we helpen elkaar'	- De mogelijkheden om nieuwe dingen te leren/ een cursus te volgen - Een grotere eigen slaapkamer 'Ik mis de activiteiten, vooral het zwemmen' - De mogelijkheden voor contact met de familie in deze periode

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,0/10**

Waardering	Verbetering
'De mens zien en niet de beperking' - Het creëren van gezelligheid voor de bewoners - Het ondernemen van activiteiten – de vrijetijdsbesteding 'De dagelijkse zorg in huis is goed'	- Aandacht voor gezonde voeding - de balans tussen gezond eten en snacks 'Het voortraject van de nieuwbouw heeft te lang geduurd'

Begeleiders

Rapportcijfer: **8,0/10**

Waardering	Verbetering
- De bewoner staat centraal – 'betrokkenheid bij de interesses/leefwereld van de bewoner' - Het creëren van een goede sfeer - De goede communicatie en flexibele inzetbaarheid binnen het team - Het bewonersgerichte en multidisciplinaire zorgplan - De aandacht voor de gezondheid van de bewoners	- De communicatie met de dagbesteding 'Zorg dragen voor de veiligheid' - De woonomgeving - Blijven kijken naar de meest geschikte woonplek voor de bewoner 'Tijd en ruimte creëren om in rust nieuwe dingen te leren of vaardigheden te behouden 'Oog voor gezonde leefstijl/ beweging/ voeding'

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **2,9/3**

Waardering	Verbetering
- De woning is gezellig ingericht en wordt goed netjes en schoon gehouden - Er wordt gezocht naar een goede werkplek en werkbalans voor de bewoner - De kleinere werkgroepjes bij de dagbesteding – ‘dit geeft rust’ ‘Dat de begeleiders mij vragen om dingetjes voor ze te doen’	- De groepjes bij de dagbesteding klein houden na de corona-tijd - Een versoepeling van de corona-regels – ‘net zoals de rest van het land’ - Het verminderen van de conflicten in de woongroep – de bewoners helpen in de omgang met elkaar

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **7,7/10**

Waardering	Verbetering
- De persoonlijke aandacht en emotionele begeleiding - Het aanbod aan activiteiten - Het geven van een veilige thuissituatie ‘De begeleiding en communicatie in corona-tijd is super goed’	- Een ruimere huisvesting – de schoonmaak van de kamers en algemene ruimte - De ondersteuning van de hygiëne en persoonlijke verzorging van de bewoner ‘De begeleiding/veiligheid op het werk’ - Het aanbod aan activiteiten

Begeleiders

Rapportcijfer: **8,3/10**

Waardering	Verbetering
- De kwaliteit van leven van de bewoners staat centraal ‘De bewoners zich laten ontplooiën door optimaal gebruik te maken van de voorzieningen’ - Het vergroten van de eigen regie van de bewoners - De samenwerking met- en betrokkenheid bij de collega’s ‘Openstaan voor nieuwe ontwikkelingen met waardering voor zaken uit het verleden’	- De samenwerking met de dagbesteding – ‘dagbesteding in het dorp’ - Uitbreiding van het aanbod aan vrijetijdsbestedingen in de woning - Het verminderen van de bureaucratie en meer aandacht voor de bewoners – ‘Individuele begeleidingsmomenten verder uitbreiden’ ‘Kritisch blijven op eigen functioneren: interview, blijven leren, in beweging blijven’

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **2,7/3**

Waardering	Verbetering
- De vriendelijke en betrokken begeleiders - De hulp van de begeleiding bij dagelijkse/huishoudelijke taken 'De mogelijkheden tot videobellen in corona-tijden' - Het wonen in het centrum van een dorp - De mogelijkheid om binnen Kempinhaeghe collega's te bezoeken - De goede neurologen bij Kempinhaeghe	- De communicatie: soms zaken sneller en duidelijker doorgeven, bijvoorbeeld wanneer een begeleider later komt - Eenduidigheid rondom regels en handelwijzen voor de bewoner – duidelijk maken waar de grenzen liggen - De verkeersveiligheid voor de woning - Aandacht voor de privacy van de bewoner

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,4/10**

Waardering	Verbetering
- De manier waarop er met de bewoner wordt omgegaan - Problemen worden goed opgelost – 'bewoners kunnen altijd bij de begeleiders terecht als ze ergens mee zitten' - De wijze waarop Kempinhaeghe met de corona-crisis is omgegaan - Gemaakte afspraken worden nagekomen	- De aandacht voor de gezondheid – verantwoorde voeding en aansporing tot lichaamsbeweging - Controle op het innemen van de medicatie 'Meer differentiatie met betrekking tot corona-maatregelen voor verschillende woonvormen'

Begeleiders

Rapportcijfer: **8,0/10**

Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid bij de bewoners – 'we zijn hartelijk en warm' - Het nakomen van gemaakte afspraken - Het stimuleren van de eigen regie van de bewoners – 'wat je zelf kan, doe je zelf en anders staan we direct klaar om ondersteuning te bieden' - Het respect voor ieder individu	- Vermindering van de administratieve taken - Een eenduidiger beleid op het gebied van corona-maatregelen - Het stimuleren van een gezonder dieet voor de bewoners - De communicatie binnen het team over het regelen van afspraken 'Medicatiebakjes zouden vaker gereinigd kunnen worden'

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **2,7/3**

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **2,5/3**

Waardering	Verbetering
- De begeleiders zijn zorgzaam en ze luisteren goed – ‘ze geven goed advies’ - De leuke activiteiten – ‘er wordt veel gedaan om ons bezig te houden’ - De kennis op het gebied van epilepsie en de zorg daaromheen ‘Praktische zaken worden snel opgelost’ <i>De rust en duidelijkheid voor de bewoner</i> <i>Het contact met de familie/vertegenwoordiger</i>	- De tijd en aandacht voor de bewoner – ‘meer personeel’ - Duidelijke communicatie, bijvoorbeeld op het gebied van vervoer - De ruimte/het respect voor de privacy van de bewoner ‘Een oudercommissie oprichten’ - Soms meer begrip voor de situatie <i>Vaker aan activiteiten/uitstapjes mee kunnen doen</i>

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,2/10**

Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid van de begeleiders - De goede zorg voor de bewoners - De samenwerking met de begeleiding	‘Goede vrijwilligers bij de dagbesteding’ - Het bevorderen van de ouderparticipatie - Het vergroten van de kennis/verdieping in de bewoner voor alle begeleiders ‘Soms iets meer buiten de lijntjes denken’

Begeleiders

Rapportcijfer: **8,1/10**

Waardering	Verbetering
- Sterk in het omgaan met mensen – het inlevingsvermogen - De eigen regie van de bewoners - Het verzorgen van een warm en veilig thuis voor de bewoners - De creativiteit en flexibiliteit in het team van begeleiders ‘Een eenduidige visie op de belangen van de bewoner’ ‘Er is een wederzijds begrip in corona tijd’	- De samenwerking binnen het team: nog meer op één lijn zitten, meer feedback geven aan elkaar ‘Meer structuur en kaders in overleggen (teamvergadering)’ - De communicatie met andere disciplines - Stabiliteit in de behandelaars voor de bewoner - Het schoonhouden/opruimen van de kamers

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **2,4/3**

Waardering	Verbetering
- De begeleiders letten op je en zijn er voor je wanneer het nodig is - De begeleiders helpen goed met de medicatie 'Je kunt echt je verhaal doen bij de begeleiding' - Je wordt gestimuleerd om nieuwe dingen te proberen en creatief te zijn 'Mijn leven is iets makkelijker doordat ik binnen Kempenhaeghe woon'	- De samenwerking tussen Heeze en Oosterhout - aandacht voor de aansluiting en wensen van de Hoefakker bewoners - De tijd en aandacht voor de individuele bewoner - Soms moet er lang gewacht worden op een antwoord - Een grotere woonruimte/sanitair - Mogelijkheid voor direct contact met de clustermanager

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **7,5/10**

Waardering	Verbetering
- De goede begeleiding – de toewijding van de begeleiders - De fijne woning 'De goede zorg bij verwonding'	"Algemene schriftelijke communicatie is geheel gericht op de situatie in Heeze" "Bewoners Hoefakker hadden tijdens coronaproblematiek een andere aanpak nodig dan de algemene richtlijnen voor gehandicapten van het RIVM"

Begeleiders

Rapportcijfer: **7,6/10**

Waardering	Verbetering
- Het stimuleren van de zelfstandigheid van de bewoners - De grote betrokkenheid bij de bewoners – 'gevoel overbrengen dat men gehoord en gewaardeerd wordt' - De samenwerking binnen het team – de collega's vullen elkaar aan - Het inlevingsvermogen - Oplossingsgericht en zelfsturend werken	'Organisatie-breed meer cliëntgericht werken en minder instellingsgericht' - Een efficiëntere overdracht – minder administratieve rompslomp 'Meer feedback geven en ontvangen, een proactieve werkhouding en nieuwe dingen uitproberen'

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **3,0/3**

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **2,3/3**

Waardering	Verbetering
- De goede ondersteuning en lichamelijke verzorging door de begeleiding <i>De kennis van epilepsie</i> <i>Er wordt gekookt door de groepsleiding</i> - Het contact onderhouden met de familie in de corona-tijden - Samen activiteiten doen 'Grapjes maken' <i>De ondersteuning bij het ouder worden</i>	<i>Een ruimere bezetting van personeel</i> - Contact op kunnen doen met mensen van buiten de woongroep - De kennis van de begeleiders vergroten 'Goed blijven luisteren naar de bewoners' <i>Een betere regeling van het vervoer</i> <i>Activiteiten/dagbesteding beter afstemmen op deze doelgroep</i>

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,3/10**

Waardering	Verbetering
- De goede begeleiding en ondersteuning voor de bewoners - De huiselijke leefomgeving 'Er is aandacht voor problematiek' 'De corona-maatregelen worden door het personeel perfect opgevolgd' - De hulp van de hoofdbehandelaar	- Minder personeelwisselingen – teambuilding binnen het team van begeleiders - Het versoepelen van de corona-maatregelen "Tijd om leuke dingen met de bewoners te doen"

Begeleiders

Rapportcijfer: **7,3/10**

Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid bij de bewoner – altijd klaar staan - Het overleg en de feedback binnen het team – 'sparren met collega's' - Oog hebben voor de ouder wordende bewoner 'Kijken naar de mogelijkheden en niet naar de beperkingen' - Het openstaan voor de wettelijk vertegenwoordiger	- De samenwerking (overleg en feedback) binnen het team van begeleiders - De betrokkenheid bij de bewoner door het team – oog voor de ouder wordende bewoner 'Het open staan voor de wettelijk vertegenwoordigers' - Het kijken naar de mogelijkheden en niet naar de beperkingen

Cliënten

Waardering	Verbetering
Geen informatie beschikbaar	Geen informatie beschikbaar

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,3/10**

Waardering	Verbetering
- De ondersteuning van de vaste begeleiders – de begeleiders zijn betrokken, bekwaam, zorgzaam en enthousiast!” - Het op de hoogte houden van de zorg omtrent de bewoner “De samenwerking van het team - het zijn van een familie” - De huiselijkheid	- De persoonlijke/uiterlijke verzorging “Meer naar buiten gaan in plaats van voor de TV hangen” - Het verminderen van de administratieve taken voor de begeleiding – meer tijd om dingen met de bewoners te ondernemen

Begeleiders

Rapportcijfer: **8,0/10**

Waardering	Verbetering
‘Zorg voor de bewoners en het netwerk’ ‘Oog voor de gezondheid’ ‘Behulpzaamheid naar elkaar’	‘Tijd om rapportages te lezen’ ‘Tijd om met elkaar te overleggen over de organisatie van zorg’ ‘Elkaar meer positieve feedback geven’

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: 3,0/3
Rapportcijfer Cliënt EVMB: 2,8/3

Waardering	Verbetering
- De aanwezigheid van voldoende begeleiding - Het afstemmen van de begeleidingsstijl op de individuele bewoner - De kleinschalige groep met intensieve begeleiding - Het passende aanbod aan activiteiten en uitstapjes - De aandacht voor rust en voorspelbaarheid 'De persoonlijke aandacht wanneer het even niet zo goed gaat' - Het lekkere eten	- De zorg en bewaking in de nacht: meer toezicht en beter signaleren van aanvallen - Het stimuleren van de aansluiting bij de medebewoners - De creativiteit in het aanbod aan dagbesteding en vrijetijd-activiteiten - De aandacht voor het emotioneel welzijn/de gemoedstoestand van de bewoner – tijdig signaleren en op inspelen - Minder wisselingen van begeleiders

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: 8,0/10

Waardering	Verbetering
- Het onderhouden van het contact met de familie in de corona-periode - De betrokkenheid van de begeleiding – 'de liefde zorg en aandacht voor de bewoners' 'Af en toe extra lekker in bad' - De nieuwsbrief met betrekking tot corona - Het aanbieden van een passende dagbesteding	- De stabiliteit in het team van begeleiders – begeleiders proberen vast te houden - Het nakomen van gemaakte afspraken – 'meer op één lijn zitten' - Aandacht voor de privacy van de bewoner: zaken niet in het openbaar bespreken 'Aandacht voor gezond eten en lichaamsbeweging'

Begeleiders

Rapportcijfer: 7,6/10

Waardering	Verbetering
- De begeleiding afstemmen op de behoeften van de bewoners - De communicatie - Het naleven van gemaakte afspraken - Het gevoel van saamhorigheid - De begeleiding is zorgzaam, flexibel en leergierig	- Voldoende tijd voor iedere bewoner - Deskundigheidsbevordering, bijvoorbeeld op het gebied van ziektebeelden - De nachtzorg - De samenwerking binnen het team – 'meer overlegvormen en momenten' - Creativiteit binnen het aanbieden van activiteiten

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **2,7/3**

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **3,0/3**

Waardering	Verbetering
- De nabijheid van de begeleiding - De begeleiding biedt goede hulp - De veilige leefomgeving - De dagbestedingsmogelijkheden tijdens de corona-periode - Het fijne contact met de begeleiders en medebewoners - Het zoeken naar leuke activiteiten/een leuke dagbesteding - De begeleiding sluit goed aan bij het niveau van de bewoner - De bewoner kan zichzelf zijn	- Vaker op uitstapjes gaan - De mogelijkheid om familie te zien – meer duidelijkheid over contact in corona-tijd - De indeling van de woonruimte - Rubberen tegels in de tuin als valbescherming - Het zorgplan meer op het individu inrichten - De eigen regie binnen de dagbesteding – ‘een eigen werkplekje kunnen inrichten’

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,7/10**

Waardering	Verbetering
- De goede en betrokken begeleiding – ‘waardering voor de omgang en verzorging’ - Het goede contact met de familie - De stabiliteit in het team van begeleiders ‘De bewoner heeft het goed naar de zin’ - De deskundigheid van de begeleiding – de omgang met de epilepsie	- De communicatie en samenwerking binnen het team – gemaakte afspraken nakomen - Het ondernemen van activiteiten met de bewoners – ‘minder alleen zitten’ - Het onderhoud aan praktische zaken in de woning

Begeleiders

Rapportcijfer: **7,5/10**

Waardering	Verbetering
- Het bieden van warme zorg op maat – een gevoel van veiligheid creëren - Een stabiel, kundig en ervaren team - Er is oog voor de behoeften van de individuele bewoner ‘Creatief tijdens de corona-periode met de communicatie tussen bewoners en familie’	- De samenwerking met de dagbesteding - De medewerkers inzetten waar hun krachten liggen - Het overleg met de leidinggevende ‘Het vergroten van de feedback cultuur’

Cliënten

Waardering	Verbetering
Geen informatie beschikbaar	Geen informatie beschikbaar

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **7,9/10**

Waardering	Verbetering
- De goede communicatie met de familie/vertegenwoordigers - De betrokkenheid en liefdevolle verzorging voor de bewoners 'Een warm thuis voor de bewoners' - De goede verzorging van de maaltijden - De begeleiders denken goed mee	- De bezetting op de afdeling – meer personeel - Kennisuitbreiding voor de begeleiding, met name op het gebied van bijkomende problematiek bij epilepsie 'Individuele activiteitenbegeleiding'

Begeleiders

Rapportcijfer: **7,3/10**

Waardering	Verbetering
- De begeleiders zijn zeer betrokken – 'hart voor de bewoners' - Het snel oppikken van signalen 'Iedereen is gemotiveerd en wil het beste voor de bewoners'	- Een ruimere bezetting voor de optimale zorg 'De bereikbaarheid van beschikbaarheidsdiensten en het gezondheidscentrum' - De samenwerking binnen het team 'De beeldvorming van de bewoners'

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **3,0/3**

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **2,9/3**

Waardering	Verbetering
- De persoonlijke en individuele aandacht - De gezelligheid en huiselijkheid - De communicatie tussen de begeleiding – iedereen is op de hoogte - De begeleiding sluit aan bij de wensen en behoeften van de bewoner - De structuur en vaste begeleiders voor de bewoners ‘Ze zorgen goed voor me en zijn lief voor me’ - Het fijne contact met de medebewoners	- De nachtzorg – fysieke aanwezigheid op de groep - De tijd voor individuele uitstapjes - Minder ruzie op de groep - Het verminderen van de wisselingen in begeleiders/stagiaires - De tijd en aandacht voor de individuele cliënt – meer persoonlijk contact - Voldoende ruimte voor eigen keuze voor de bewoner, bijvoorbeeld op het gebied van kleding of eten

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,6/10**

Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid van de begeleiding ‘De saamhorigheid en huiselijke sfeer’ – de begeleiders zijn goed in het bewaren van de rust - De goede communicatie tijdens de corona-periode - De veiligheid voor de bewoners - De persoonlijke verzorging	- Nog beter kijken naar de persoonlijke behoeften van de bewoner - Het aanbieden van rolstoelvervoer - Een passende dagbesteding aanbieden - Een grotere gezamenlijke woonruimte

Begeleiders

Rapportcijfer: **8,3/10**

Waardering	Verbetering
- De warme en persoonsgerichte zorg - De gezellige en fijne sfeer voor de bewoners ‘Er is oog voor wat de bewoners nodig hebben’ – de betrokkenheid bij de hulpvraag - De collega’s staan voor elkaar klaar - Taakgericht werken – afspraken worden nagekomen	- De samenwerking tussen wonen en de dagbesteding - Vermindering van de administratie en meer aandacht voor de bewoners ‘Meer handelen vanuit klinisch beeld/klinische redenering’ ‘Meer werken vanuit active support’ - Uitbreiden van de capaciteit van de nachtdienst

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **2,7/3**

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **2,9/3**

Waardering	Verbetering
- De warme en betrokken ondersteuning voor de cliënt - De goede zorg op het gebied van epilepsie - De leuke (werk)activiteiten, bijvoorbeeld biljarten of de computerclub - Het aanbod aan activiteiten/dagbesteding tijdens de corona-periode - Het contact met de begeleiders en medebewoners - De ruimte voor eigen regie voor de cliënt - De vaste begeleiding	- De invulling van de vrijetijd tijdens de corona-periode - Ruimte voor rust - niet een te strakke planning voor de bewoner - Zoeken naar vrijwilligers voor iedere bewoner - De rust in de woning – inspelen op conflict/ruzie op de groep 'Niet te veel stagiaires op één afdeling'

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **7,5/10**

Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid en belangstelling voor de persoon - De bereikbaarheid van- en samenwerking met de begeleiders 'De wijze waarop Kempenhaghe met de corona-crisis is omgegaan – goede informatie'	- Minder wisselingen van personeel - Aandacht voor een goede groepssamenstelling - Het budget voor eten en uitstapjes

Begeleiders

Rapportcijfer: **7,9/10**

Waardering	Verbetering
- Luisteren naar de bewoner – 'in gesprek gaan over de wensen van de bewoner' - Het stimuleren van de eigen regie van de bewoner - Het aanbieden van leuke activiteiten - Het contact met de familie - De collegialiteit – 'we helpen elkaar waar nodig' - De stabiliteit van het team	'Professioneler in teamverband' – aandacht voor goede overdracht, communicatie, rapportage en intervisie - Het verminderen van de administratieve taken voor de begeleiding, meer tijd voor de zorg 'Nog meer eigen regie voor de cliënten - De nachtzorg - Snellere respons op aanvragen

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: **3,0/3**

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **3,0/3**

Waardering	Verbetering
- Het fijne huis en de mooie eigen kamer - De eigen regie: zelf de medicatie uitzetten, tijd aan je eigen hobby's kunnen besteden - De begeleiders luisteren goed – 'ik kan alles vertellen en vragen wat ik wil' - De dagbesteding tijdens de corona-periode 'Mee kunnen helpen bij activiteiten' - Alles wordt duidelijke in de agenda gezet	- Het versoepelen van de corona-regels 'Een noodknop voor in de nacht' - Er voor zorgen dat de bewoner zich op het gemak voelt tijdens de persoonlijke verzorging - Goed met de bewoner praten, hier de tijd voor nemen - Een makkelijke manier om naar het dorp/de winkel te gaan

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,3/10**

Waardering	Verbetering
- De ondersteuning en onvermoeide inzet voor de bewoner 'Het creëren van een thuis' - De duidelijke en dagelijkse communicatie naar het thuisfront - Een stabiel en ervaren team voor de bewoners - Wanneer er iets is dan wordt dat op tijd doorgegeven	- De samenwerking met de dagbesteding - De verkeersveiligheid in de leefomgeving - Een ruimere bezetting op de afdeling 'Afspraken die wij maken met begeleiders opschrijven - een email adres waar iedere begeleider in kan'

Begeleiders

Rapportcijfer: **8,0/10**

Waardering	Verbetering
- De goede samenwerking binnen het team – naar elkaar luisteren 'De cliënten in hun kracht zetten' - De goede en ontspannen sfeer op de afdeling - Waar mogelijk de regie bij de cliënt leggen - Tijdig zaken signaleren - Creatief problemen oplossen en een proactieve houding	- Effectievere overlegmomenten – 'iedereen meedenken en een mening durven te geven' - De samenwerking met andere disciplines 'Dat iedereen een student kan begeleiden'

Cliënten**Rapportcijfer Cliënt: 2,9/3****Rapportcijfer Cliënt EVMB: 2,8/3**

Waardering	Verbetering
- De leuke begeleiding – ‘ze zijn vriendelijk, gemakkelijk en gezellig’ <i>De begeleiders helpen goed, bijvoorbeeld met het bellen van de familie</i> - Er wordt goed gelet op de gezondheid van de bewoner <i>Er is oog voor de zorgvraag van de individuele bewoner</i> <i>De passende activiteiten en dagbesteding</i> <i>De goede persoonlijke verzorging voor de bewoner</i>	- Een ruimere bezetting van begeleiders op de groep <i>Het aanbod aan activiteiten met beweging en uitdaging voor de bewoners</i> <i>De rust en structuur op de woning</i> - Een grotere eigen kamer, waar bezoek ontvangen kan worden - De mogelijkheid om meer mensen binnen Kempenhaghe te leren kennen <i>Het opnieuw oppakken van uitstapjes in de samenleving</i>

Vertegenwoordigers**Rapportcijfer: 8,8/10**

Waardering	Verbetering
‘De aandacht, vriendelijkheid en betrokkenheid’ - De aandacht voor de gezondheid: medicatie, voeding en lichaamsbeweging - De gezellige sfeer ‘De zorg tijdens de corona-crisis is uitstekend’ - De goede communicatie naar de verwanten	- De communicatie binnen het team van begeleiders – op de hoogte zijn van afspraken - De aandacht voor de persoonlijke verzorging en de verzorging van de was - De stabiliteit in het team van begeleiders ‘Overzicht persoonlijke uitgaven zou duidelijker kunnen’

Begeleiders**Rapportcijfer: 7,8/10**

Waardering	Verbetering
- Het aansluiten bij de wensen en behoeften van de bewoner - Het stimuleren van de eigen regie van de bewoners - De collegialiteit – ‘samen voor hetzelfde doen gaan en iets over hebben voor elkaar’ - De samenwerking met de dagbesteding	- De professionaliteit: onder andere communicatie, agenda volgen, prioriteiten stellen, delen van kennis en verdiepen in actuele onderwerpen - Het verminderen van de werkdruk – meer tijd voor de bewoners - Vaste krachten op de afdeling

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **2,6/3**

Waardering	Verbetering
- De begeleiding op maat – ‘er wordt gekeken naar wie ik ben’ - De betrokken en vakkundige begeleiders - Het goede contact met de familie tijdens de corona-periode - De goede lichamelijke/persoonlijke verzorging voor de bewoners - De dagbesteding aan huis tijdens de Corona-periode - Een gezellig en vertrouw thuis voor de bewoners	- Een ruimere bezetting op de groep – ‘meer personeel’ - Tijd om vaker gezellige dingen te ondernemen met de bewoners - Minder wisselingen in het team van begeleiders - De variatie in de (avond)maaltijden - Goed kijken naar de mogelijkheden van de bewoner en de ondersteuning daarop afstemmen - De aanwezigheid van begeleiding in de weekenden en avonden

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,1/10**

Waardering	Verbetering
- De kennis van de epilepsie en de zorg voor de aanvallen - De aandacht en liefdevolle verzorging voor de bewoners - De uitstekende communicatie met de vertegenwoordiger ‘De rust en regelmaat die wordt gecreëerd’ - Het gevarieerde aanbod aan activiteiten ‘Het bieden van een veilig thuis’	- Een ruimere bezetting van personeel - Een beter passende en meer uitdagende dagbesteding ‘Communicatie met picto’s’ - De kwaliteit van de maaltijden - De evaluatie van het zorgplan - De samenwerking binnen het team van begeleiders – op één lijn zitten

Begeleiders

Rapportcijfer: **7,6/10**

Waardering	Verbetering
- Veel oog voor de interesses en behoeften van de bewoner - Samenwerken – een luisterend oor voor elkaar hebben/er voor elkaar zijn in moeilijke tijden - De goede band met de bewoners - De begeleiders zijn flexibel en gaan goed met veranderingen om	- De onderlinge communicatie – de rapportage - Aandacht voor bewuste en gezonde voeding - Tijd voor leuke activiteiten met de bewoners - De communicatie met andere disciplines ‘Een systeem voor het uitzetten van de medicatie’

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt EVMB: **2,8/3**

Waardering	Verbetering
- De begeleiders zijn enthousiast en ze werken met liefde en plezier - Er wordt blijvend gekeken naar de best passende ondersteuning voor de bewoner - De bewoner wordt ondersteund in het aanleren van nieuwe dingen - De begeleiders voelen de bewoner goed aan, bijvoorbeeld om te behoeden voor overprikkeling - De mogelijkheid om deel te nemen aan leuke activiteiten	- De mogelijkheid om laagdrempelig deel te kunnen nemen aan activiteiten buiten de woning – een betere vervoersregeling om dit te faciliteren - Het vergroten van de kennis van de begeleiders op gebied van het gedrag van de bewoners - Het gevoel van veiligheid op de groep voor de bewoner - Minder wisselingen in behandelaars - Blijven zoeken naar passende aanvalsdetectie voor de bewoners

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: **8,5/10**

Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid van de begeleiding - De korte lijnen met de AVG-arts en de neuroloog 'Alles gaat in overleg met ons' - De begeleiders werken oplossingsgericht en doelmatig - De begeleiders leven zich goed in in de bewoner	- De stabiliteit in het team van begeleiders - Het versoepelen van de maatregelen rondom corona - Een airco in de woning 'Meer begeleiding zodat er meer 1-op-1 begeleiding mogelijk is'

Begeleiders

Rapportcijfer: **7,7/10**

Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid en motivatie - Goed omgaan/inspelen op het gedrag en niveau van de bewoner - De samenwerking in het team – 'samen kijken wat kinderen vragen en hier antwoorden op vinden' - Een sterk en flexibel team	- De continuïteit in behandelaars – stabielere aanwezigheid van leidinggevende/ hoofdbehandelaar/ neuroloog 'Het overleggen met elkaar' - Verbetering van de deelname aan de samenleving - Deskundigheidsbevordering op gebied van bepaald gedrag

Cliënten

Rapportcijfer Cliënt: 1,7/3
Rapportcijfer Cliënt EVMB: 2,9/3

Waardering	Verbetering
- De veiligheid binnen het team - De persoonsgerichte zorg – er wordt ingespeeld op de individuele interesses - Lekker met de andere kinderen spelen - De communicatie met de familie/ouders ‘Dat er een boerderij is op het terrein’ - De ruimte voor vrijheid en het maken van eigen keuzes voor de bewoner - De goede samenwerking tussen de verschillende disciplines rondom de cliënt	- Het aanbieden van activiteiten buiten de afdeling - Het op één lijn zitten qua omgang met de bewoner ‘De WiFi’ - Een grotere kamer ‘Stagemogelijkheden bij Kloostervelden’

Vertegenwoordigers

Rapportcijfer: 8,5/10

Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid, empathie en genegenheid van de begeleiders - De communicatie – ‘we voelen ons als ouders gehoord’ - De inzet van de begeleiders tijdens de corona-periode - Het aanbod aan activiteiten - De deskundigheid en professionaliteit	- Een vast team zonder te veel wisselingen ‘Het EPD is niet heel gebruiksvriendelijk’ - Persoonlijk contact met de behandelaars voor de vertegenwoordiger - Duidelijkheid rondom de afspraken voor het vervoer bij Kempenhaghe ‘Iets meer aandacht voor spullen die verdwijnen’

Begeleiders

Rapportcijfer: 7,8/10

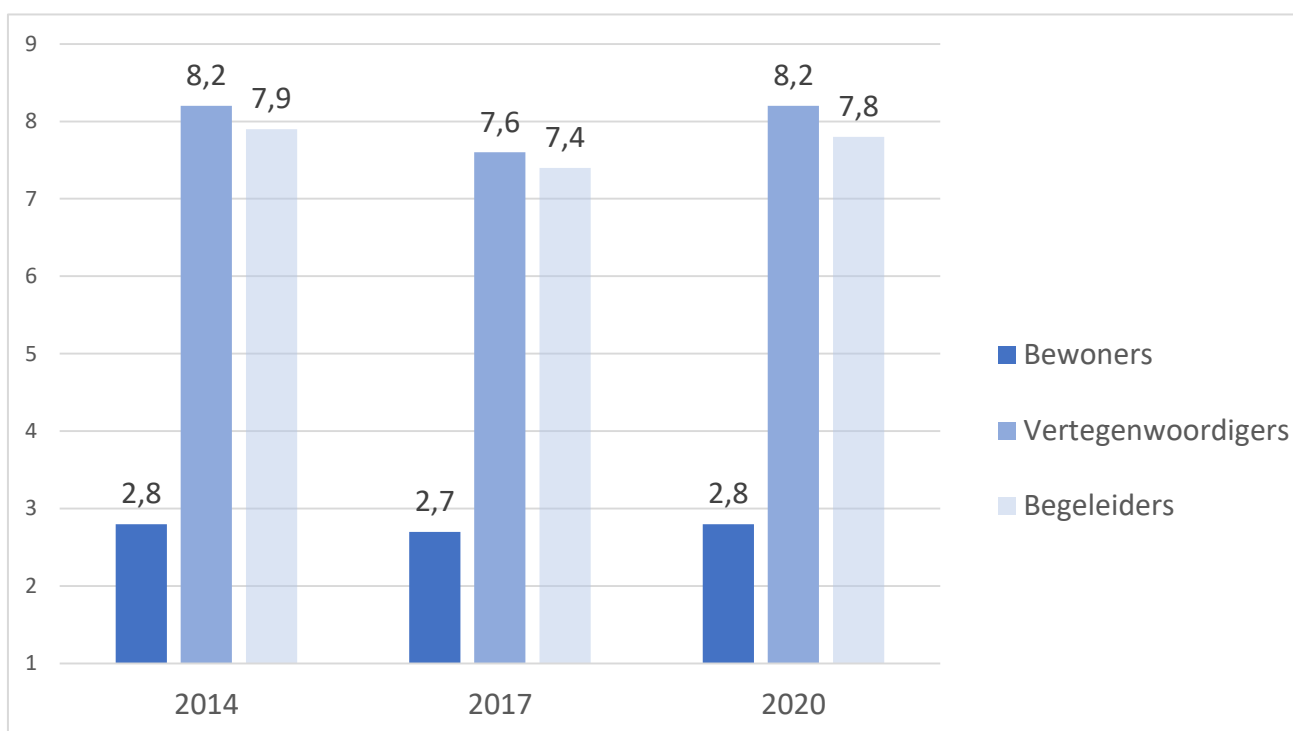
Waardering	Verbetering
- De betrokkenheid bij de kinderen – klaar staan voor de kinderen - Het stimuleren van de zelfredzaamheid - Het contact met de ouders ‘Veiligheid, structuur en huiselijkheid bieden’ - Het bieden van de juiste dagbesteding - De inzet van de collega’s ‘De (multidisciplinaire) samenwerking’	- De stabiliteit in het team – minder verloop ‘Vrijtijdsactiviteiten die passend zijn bij de oudere kinderen/ LVB’ ‘Goede overgang van school naar dagbesteding op Kloostervelden’ - Het overleg over bepaalde onderwerpen, zoals gedrag en ziektebeelden ‘Het duurt vaak erg lang voordat behandelingen en onderzoeken bij andere disciplines gestart kunnen worden’

Hoofdstuk 6. Vergelijkingen 2020 – 2017 – 2014 en benchmark

Dit hoofdstuk begint met enkele vergelijkingen met de voorgaande Quality Qube onderzoeken bij Kempenhaeghe in 2014 en 2017. Aan het einde van het hoofdstuk volgt een landelijke benchmark.

6.1 Kwantitatieve vergelijking

Onderstaand figuur toont een vergelijking van de rapportcijfers van de respondentgroepen over de drie onderzoeken.



Figuur 6.1 Vergelijking rapportcijfers van bewoners (schaal van 3), vertegenwoordigers en begeleiders (schaal van 10) in de onderzoeken van 2014, 2017 en 2020

Figuur 6.1 laat zien dat de gemiddelde rapportcijfers voor de drie groepen uit het huidige onderzoek zeer dicht bij de rapportcijfers liggen uit het onderzoek van 2014; de rapportcijfers van de bewoners en vertegenwoordigers zijn in het huidige onderzoek gelijk aan de cijfers van 2014, voor de begeleiders is de score één tiende punt lager. Vergeleken met het onderzoek van 2017 liggen de rapportcijfers in 2014 en 2020 hoger. In 2017 is er dus een dip te zien ten opzichte van 2014, die zich herstelt in het onderzoek van 2020.

Opvallend hierbij is dat het huidige onderzoek plaatsvond te midden van de corona-crisis. Men zou een negatief effect kunnen verwachten door de maatregelen die vrijheid beperkend werkten voor de bewoners, contactmomenten voor de vertegenwoordigers verminderden en een grote uitdaging vormden voor de medewerkers. Uit de open vragen

blijkt dat de corona-periode invloed heeft gehad op de uitkomsten van het onderzoek, zichtbaar in de frequentie van de opmerkingen met betrekking tot de praktische gevolgen van de crisis op het dagelijkse leven van bewoners, vertegenwoordigers en begeleiders. Dit omvatte echter ook een groot aantal positieve opmerkingen op gebied van de communicatie, de aangepaste vorm van de daginvulling, de creativiteit, en het wederzijdse begrip in de corona-tijd. Uitgaand van deze opmerkingen en de zichtbare trend in de rapportcijfers wordt duidelijk dat de corona-periode geen negatieve invloed heeft gehad op de tevredenheid met de ondersteuning door Kempenhaeghe, en dat er mogelijk zelfs sprake is van een positief effect op de resultaten.

Onderstaand toont tabel 6.1 de vergelijking tussen de gemiddelde indicator-scores bij de drie respondentgroepen in de onderzoeken van 2017 en 2020. Hierbij moet rekening worden gehouden met de kleine inhoudelijke aanpassingen die werden gedaan aan de vragenlijst van 2020 ten opzichte van 2017 (van 35 naar 37 indicatoren).

Tabel 6.1 Vergelijkingen gemiddelde indicatorscores onderzoeken 2017-2020, opgesplitst naar dimensie en totaal

Indicatoren	Bewoners		Vertegenwoordigers		Begeleiders	
	2017	2020	2017	2020	2017	2020
Inhoud	2,6	2,7	3,8	4,2	3,6	4,1
Voorwaarden	2,3	2,6	3,6	3,9	3,3	3,8
Relatie	2,5	2,8	4,0	4,4	4,1	4,4
Epilepsiezorg	2,7	2,8	3,9	4,2	3,9	4,1
Dagbesteding	2,6	2,8	3,9	4,3	3,5	4,0
Totaal	2,6	2,8	3,9	4,2	3,7	4,1

Tabel 6.1 laat zien dat bij alle respondentgroepen de indicatorscores hoger liggen in het huidige onderzoek vergeleken met het onderzoek van 2017. Binnen alle dimensies van ondersteuning is er een stijgende lijn te zien. Er is sprake van een lichte toename in score bij de epilepsiezorg-indicatoren, deze scoorden echter al relatief hoog ten opzichte van de andere dimensies in 2017. Binnen alle andere dimensies is de toename in score sterker en toont men een duidelijk hoger niveau van tevredenheid ten opzichte van 2017.

6.2 Kwalitatieve vergelijking

Bewoners

Bij een vergelijking van de kwalitatieve uitkomsten tussen de onderzoeken van 2017 en 2020, ontstaat bij de bewoners een zeer stabiel beeld. De positieve opmerkingen hebben nog steeds het vaakst betrekking op de zorgzaamheid en de sociale inclusie. Daarnaast worden de meeste verbeteropmerkingen nog steeds gemaakt op gebied van de sociale inclusie en de beschikbaarheid van ondersteuning.

Een aantal kleine verschuivingen die hebben plaatsgevonden zijn een vermindering van het aantal verbeteropmerkingen op het gebied van de continuïteit, een toename van het aantal waarderingsopmerkingen op het gebied van de competenties van de begeleiders, en een toename op het gebied van verbeteropmerkingen op het gebied van het materieel welzijn.

Vertegenwoordigers

Bij eenzelfde vergelijking van de kwalitatieve uitkomsten voor de vertegenwoordigers valt op dat er in het huidige onderzoek minder vaak verbeterruimte wordt gezien binnen de onderwerpen 'beschikbaarheid van ondersteuning' en 'continuïteit' (stabiliteit in het team van begeleiders). Mogelijk heeft hier dus een verbeter slag plaatsgevonden. Op het gebied van de 'teamsamenwerking' maken de vertegenwoordigers in het huidige onderzoek relatief vaker verbeteropmerkingen dan in 2017, dit heeft met name betrekking op de onderlinge communicatie binnen het team van begeleiders.

Andere verschuivingen binnen het kwalitatieve profiel van de vertegenwoordigers zijn minimaal.

Begeleiders

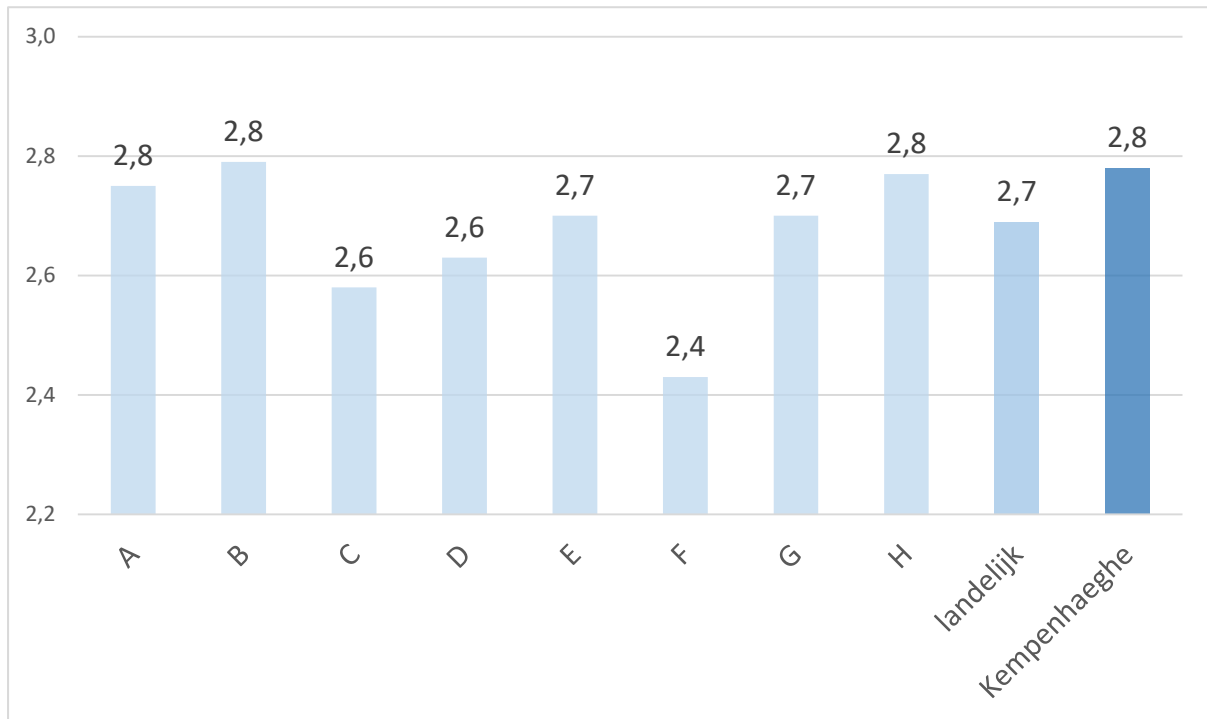
Bij een vergelijking van de kwalitatieve uitkomsten van de begeleiders komt naar voren dat in het huidige onderzoek minder vaak verbeterruimte wordt gezien binnen de eigen competenties, het aantal waarderingsopmerkingen binnen dit domein is ongeveer gelijk gebleven. Daarnaast is het aantal positieve opmerkingen over de teamsamenwerking afgenomen, terwijl het aantal verbeteropmerkingen bij dit domein stabiel is.

Het aantal verbeteropmerkingen op het gebied van 'coördinatie en management' is duidelijk toegenomen in het huidige onderzoek, inhoudelijk gezien heeft dit met name betrekking op de ervaring van werkdruk en 'bureaucratie' bij de begeleiders.

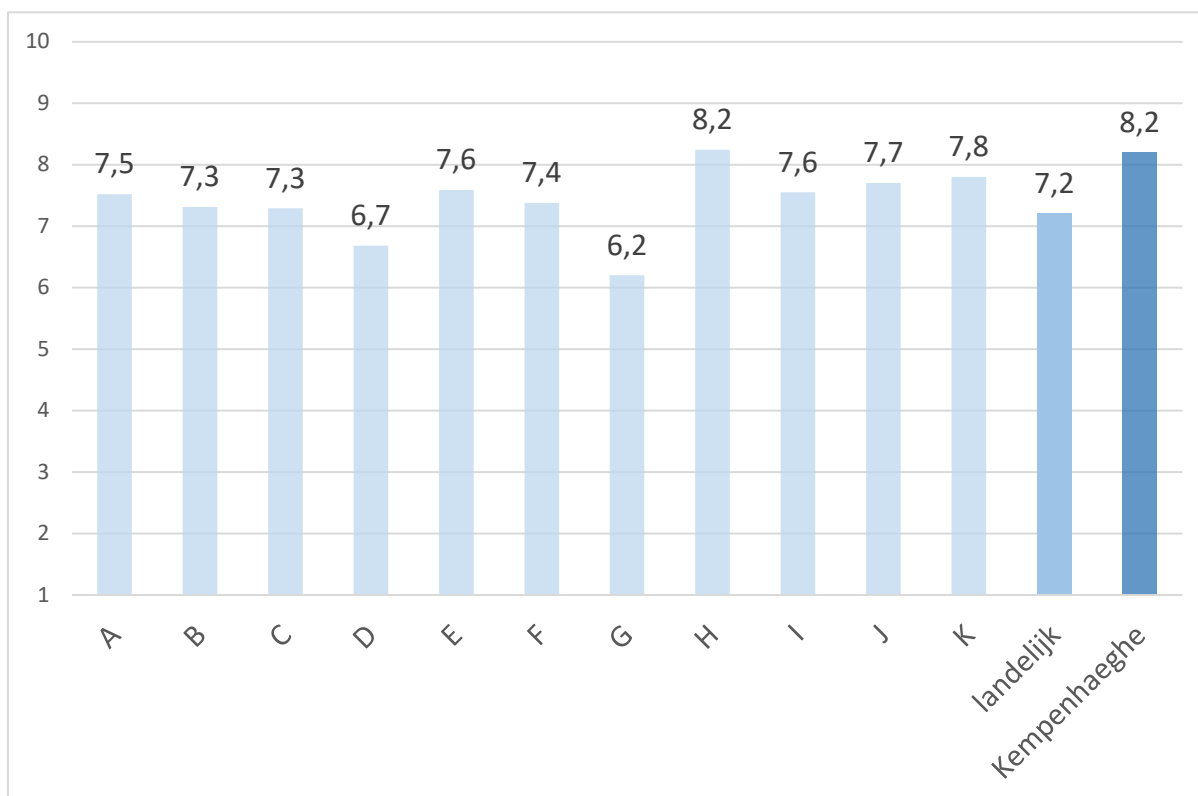
Tot slot spreken de begeleiders zich in het huidige onderzoek iets vaker positief uit over het eigen empathisch vermogen binnen het contact met de bewoners.

6.3 Benchmark

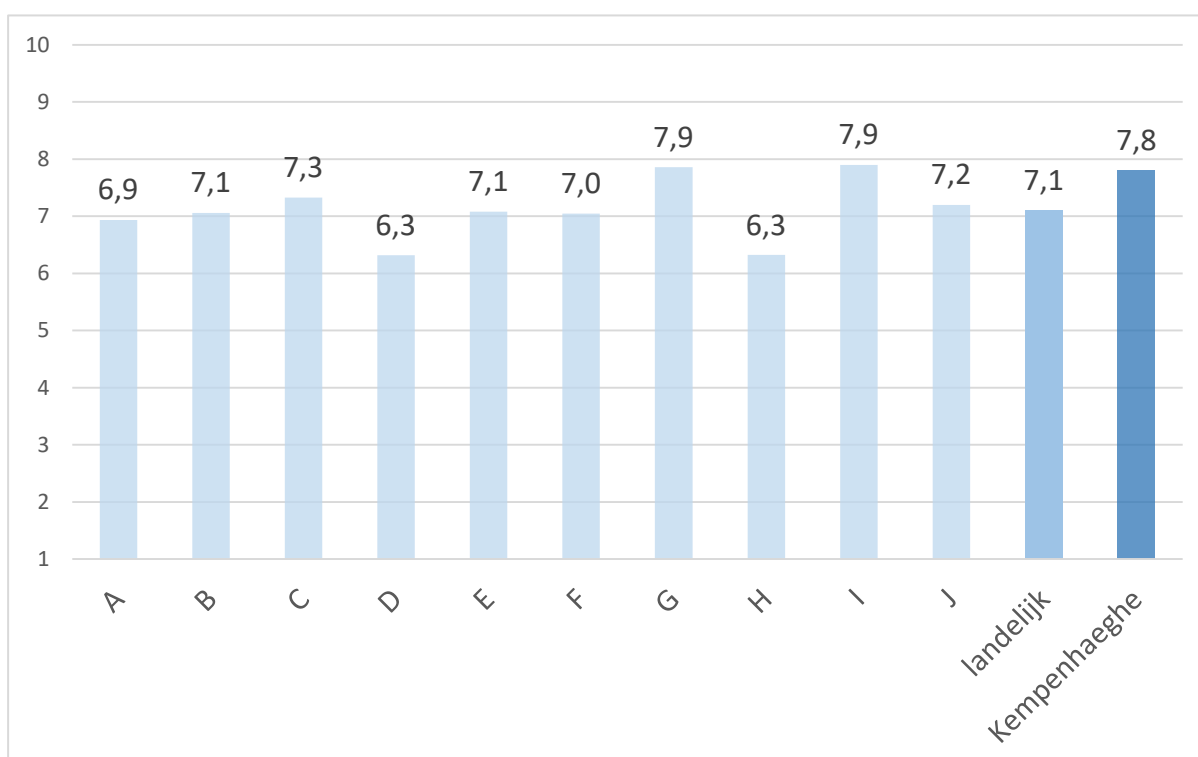
Figuren 6.2 tot en met 6.4 tonen een vergelijking van de uitkomsten van dit onderzoek met het landelijk gemiddelde, en met instellingen die vergelijkbaar zijn in grootte met Kempenhaeghe en die recent een Quality Qube onderzoek hebben uitgevoerd.



Figuur 6.2 Benchmark bewoners Kempenhaeghe met vergelijking organisaties A t/m H en het landelijk gemiddelde (gebaseerd op gemiddelde Quality Qube onderzoeken)



Figuur 6.3 Benchmark vertegenwoordigers Kempenhaeghe met vergelijking organisaties A t/m K en het landelijk gemiddelde (gebaseerd op rapport 'Weten voor Beter', PWC voor VGN 2007)



Figuur 6.4 Benchmark begeleiders Kempenhaeghe met vergelijking organisaties A t/m J en landelijk gemiddelde (gebaseerd op onderzoeken met de Quality Qube methode)

Bij de benchmark van de vertegenwoordigers is het landelijk gemiddelde gebaseerd op het brancherapport benchmark gehandicaptenzorg van PwC uit 2007. Bij de bewoners en de begeleiders is het landelijk gemiddelde gebaseerd op een aggregatie van Quality Qube onderzoeken uit het hele land, doordat er geen vergelijkbare cijfers in het brancherapport van PwC zijn opgenomen.

De bovenstaande figuren laten zien dat de drie respondentgroepen van Kempenhaeghe allemaal boven het landelijk gemiddelde scoren. De vertegenwoordigers scoren opvallend hoog met één punt boven het landelijk gemiddelde. Ook bij de begeleiders is de score aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde.

Hoofdstuk 7. Conclusies

7.1 Samenvatting van de werkwijze

Het onderzoek kwaliteitsservaringen 2020 bij Kempenhaeghe werd gehouden om een beeld te krijgen van de wijze waarop bewoners, vertegenwoordigers en begeleiders de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Daarnaast werd aan de bewoners gevraagd naar suggesties om de invulling van de vrijetijd activiteiten te verbeteren. Met de uitkomsten van het onderzoek wil Kempenhaeghe verbeterpunten formuleren op niveau van de locaties en organisatie-breed.

Het onderzoek werd verricht met de Quality Qube methode. De Quality Qube is opgenomen in de VGN waaier van kwaliteit-ervaringsinstrumenten 2020-2022.

In totaal leverde het onderzoek gegevens op afkomstig van: 220 bewoners, 138 vertegenwoordigers Wonen, en van 86 begeleiders; dit is een responspercentage van respectievelijk 77% (cliënten), 47% (cliëntvertegenwoordigers) en 90% (begeleiders). De gegevens uit de vragenlijsten werden zowel kwantitatief als kwalitatief verwerkt. Alle respondenten beoordeelden 37 indicatoren relevant voor de ondersteuning bij Kempenhaeghe, verspreid over vijf dimensies van zorg (Inhoud, Voorwaarden, Zorgrelatie, Epilepsiezorg en Dagbesteding). De scores op deze indicatoren laten Kempenhaeghe zien waar men tevreden over is en waar men verbeterruimte ziet.

In totaal leverden de open vragen naar de kwaliteit van de ondersteuning van Kempenhaeghe 1018 uitspraken 'goed' en 633 uitspraken 'voor verbetering vatbaar' op. Al deze uitspraken werden geanalyseerd en samengevat in Kwaliteit-Verbeter-Kaarten (KVK) per team/locatie. De uitspraken werden eveneens individueel gecodeerd en verwerkt tot kwaliteitsprofielen (rood-groen figuren). Deze laten zien in welke kwaliteitsdomeinen respondenten hun opmerkingen plaatsten over wat zij waarderen in de ondersteuning bij Kempenhaeghe en wat zij als verbeterpunten zien.

De organisatie-brede analyses en uitkomsten van het onderzoek staan in hoofdstuk 2 tot en met 4 van dit rapport. De 'Kwaliteit-Verbeter-Kaarten' staan in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 staat een vergelijking tussen de kwantitatieve en kwalitatieve uitkomsten van de onderzoeken van 2014, 2017 en 2020.

7.2 Beperkingen van het onderzoek

De uitkomsten van dit onderzoek steunen op 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. Dit betreft subjectieve ervaringsbeelden; het gaat niet over de mate waarin Kempenhaeghe voldoet aan regels en normen van Zorgkantoren, Gemeenten, Inspectie of van professionele protocollen.

Het is mogelijk dat *individuele ervaringen* niet precies worden teruggevonden in de geaggregeerde uitkomsten. Zo kunnen bepaalde respondenten over een onderwerp (zeer)

tevreden zijn en andere respondenten op dezelfde locatie hierover juist (zeer) ontevreden zijn. Dit ziet men soms in de kwaliteitsprofielen: soms scoort een kwaliteitsdomein zowel hoog in de categorie 'waardering' als in de categorie 'voor verbetering vatbaar'. Welke onderwerpen positief of negatief scoren kan op locatieniveau worden teruggevonden in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten.

7.3 Conclusies

De belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek staan in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten op locatie/team-niveau. Kwaliteit komt immers voor het grootste deel tot stand in de directe interactie tussen de bewoner 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 de unieke kenmerken van de locatie.

In deze paragraaf gaat het over de grote lijnen die Kempenhaeghe breed naar voren komen in het onderzoek van 2020. Interessante verschillen met de uitkomsten van het onderzoek van 2017 worden aangegeven.

Bewoners

Bewoners geven met een gemiddeld waarderingcijfer van 2,8/3 een sterk positieve beoordeling aan de algemene ondersteuning die zij ontvangen bij Kempenhaeghe. Dit rapportcijfer ligt één tiende punt hoger dan het waarderingcijfer dat de bewoners in 2017 gaven. Er zijn geen verschillen in betrouwbaarheid tussen de scores van de bewoners die de vragenlijst invulden in een interview en de scores die verzameld werden via de persoonlijk begeleiders als proxy (EVMB). Op groepsniveau wijken ook de uitkomsten van beide groepen weinig af.

Alle 37 bevraagde indicatoren scoren bij de bewoners gemiddeld positief. Met name de indicatoren binnen de 'Inhoudelijke dimensie' scoren relatief hoog. Deze hebben bijvoorbeeld betrekking op het emotioneel welzijn, de gezondheid, en de inrichting van de eigen kamer. Lagere scores op de indicatoren worden gevonden binnen het aanbod aan vrijetijd activiteiten en de ondersteuning bij deelname aan activiteiten buiten Kempenhaeghe.

Uit de antwoorden op de open vragen komt naar voren dat de daginvulling ('sociale inclusie') voor de bewoners een zeer belangrijk item is. Aan de ene kant is men tevreden over hoe Kempenhaeghe maatregelen nam om daginvulling activiteiten te laten doorgaan in de corona-periode en hoe de bewoners goed bezig werden gehouden, tegelijkertijd is een aantal bewoners teleurgesteld dat de 'normale werkzaamheden' onderbroken zijn en dat er minder mogelijkheid is om naar buiten te gaan en uitstapjes te maken. Een opvallende waarneming is dat een aantal bewoners de daginvulling in corona-tijd prefereert boven de normale gang van zaken, mede door kleinschaligere werkgroepen en de mogelijkheid om aan een programma in de eigen woning deel te nemen.

Evenals in het onderzoek van 2017 uiten de bewoners in het huidige onderzoek regelmatig tevredenheid over de zorgzaamheid en het empathisch vermogen van de begeleiding.

De beschikbaarheid van ondersteuning in de vorm van individuele tijd en aandacht is volgens de bewoners nog steeds een aandachtspunt voor Kempenhaeghe. Aan de bewoners werd gevraagd of zij suggesties hebben voor nieuwe invullingen van de vrijetijd activiteiten, of verbeter suggesties binnen het huidige aanbod. De suggesties voor nieuwe activiteiten zijn zeer divers en afhankelijk van persoonlijke voorkeur. Voorstellen die frequent worden genoemd betreffen bewegingsactiviteiten (sport, wandelen, fietsen, zwemmen, etc.), muziek- zang- en dansactiviteiten, paardrijden, en een ruimer aanbod aan uitstapjes in de samenleving (pretpark, dierentuin, concert, etc.). Suggesties voor verbetering hebben voornamelijk betrekking op het beter passend maken van het aanbod aan activiteiten bij het niveau van de bewoner (zowel voor bewoners met een hoger- als een lager niveau), en meer gelegenheid voor individuele begeleiding bij de activiteiten en persoonlijke aandacht binnen de vrijetijdsbesteding.

Vertegenwoordigers

De vertegenwoordigers van de bewoners van Kempenhaeghe geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,2/10 aan de algemene ondersteuning van hun verwant. Dit is een sterk positieve waardering en ligt zes tiende van een punt hoger dan het rapportcijfer van 2017.

Ook bij de vertegenwoordigers scoren alle 37 indicatoren gemiddeld positief. Drie van de vier indicatoren binnen de 'Relationele dimensie' scoren opvallend hoog. De vertegenwoordigers geven hiermee aan tevreden te zijn over de betrokkenheid van de begeleiders en over het contact dat zij zelf met de begeleiders hebben. Daarnaast zijn de vertegenwoordigers, net zoals de bewoners zelf, tevreden over het emotioneel welzijn van de bewoner en de inrichting van de kamer van de bewoner.

Indicatoren die relatief laag scoren bij de vertegenwoordigers hebben betrekking op de mogelijkheid tot deelname aan activiteiten buiten Kempenhaeghe en op de stabiliteit binnen het team van begeleiders (het last hebben van wisselingen). Daarnaast scoort de indicator met betrekking tot de betrokkenheid van de bewoner bij het eigen zorgplan bij de vertegenwoordigers lager; de uitdaging om bewoners met EVMB bij het zorgplan te betrekken speelt hierbij mogelijk een rol.

Bij de antwoorden op de open vragen van de vertegenwoordigers wordt zichtbaar dat de corona-periode een duidelijke rol speelt in de uitkomsten van dit onderzoek. De vertegenwoordigers spreken zich met name positief uit over de manier waarop Kempenhaeghe heeft gecommuniceerd tijdens deze periode, zowel op het niveau van de verwant (videobellen, foto's doorsturen, goede bereikbaarheid) als organisatie-breed (nieuwsbrief, regelmatig geven van updates). Aan de andere kant vraagt een aantal vertegenwoordigers om een versoepeling van de corona-maatregelen, parallel aan de regelgeving op landelijk niveau.

Evenals in het onderzoek van 2017 spreken de vertegenwoordigers in dit onderzoek een sterke waardering uit voor de betrokkenheid en zorgzaamheid van de begeleiders. De begeleiders worden omschreven als warm, vriendelijk en liefdevol.

De belangrijkste verbeterpunten komen overeen met de verbeterpunten van de bewoners: een ruimer en passender aanbod aan activiteiten (bij voorkeur met beweging en buiten het eigen terrein) en een ruimere bezetting van medewerkers/meer tijd en aandacht voor de verwant.

Begeleiders

Ook de begeleiders geven met een gemiddeld rapportcijfer van 7,8/10 een positieve beoordeling aan de algemene ondersteuning van de bewoners. Deze score is aanzienlijk hoger dan de 7,1 uit het onderzoek van 2017.

Bij de gemiddelde indicatorscores van de begeleiders komen de volgende onderwerpen naar voren als sterke punten: het betrekken van de vertegenwoordiger bij het zorgplan, het ondersteunen van de sociale contacten van de bewoner, het opkomen voor de belangen van de bewoner, de emotionele ondersteuning voor de bewoner, en de eigen betrokkenheid bij de bewoner.

De begeleiders geven eveneens een lagere waardering aan de mogelijkheid voor de bewoners om deel te nemen aan activiteiten buiten Kempenhaeghe. Ook de invulling van de vrijetijd activiteiten, de stabiliteit van het team, en de betrokkenheid van de bewoner bij het eigen zorgplan krijgen van de begeleiders relatief lagere scores.

De waarderingsopmerkingen van de begeleiders sluiten aan bij die van de bewoners en de vertegenwoordigers: men is tevreden over de eigen zorgzaamheid en het 'centraal stellen van de bewoner binnen de ondersteuning'. Het aansluiten bij de leefwereld en de wensen en behoeften van de bewoner is volgens de begeleiders een sterk aspect van de zorg. Daarnaast uit men tevredenheid over de eigen competenties en de collegialiteit. Verbeterruimte bestaat er voor de begeleiders met name binnen de communicatie en samenwerking met het eigen team. Verbetersuggesties hierbij zijn frequenter en efficiënter overleggen en meer tijd en aandacht kunnen besteden aan rapportage en overdracht. Daarnaast zouden de begeleiders graag een vermindering van de werkdruk en bureaucratie (administratieve taken) zien.

Algemene conclusie

De resultaten van dit onderzoek schetsen een positief beeld van de kwaliteitsservaringen van bewoners, vertegenwoordigers en begeleiders van Kempenhaeghe, met een stijgende lijn ten opzichte van de resultaten uit het onderzoek van 2017.

De open vragen waarbij de respondenten vrijelijk konden vertellen wat er goed gaat en beter kan, laten zien dat de corona-periode invloed heeft gehad op de uitkomsten van dit onderzoek. Men is tevreden over hoe Kempenhaeghe heeft gecommuniceerd in deze periode en over hoe de daginvulling doorgang heeft kunnen vinden. Tegelijkertijd wordt er gevraagd om versoepeling van de maatregelen met de mogelijkheid voor de bewoners om het 'normale werk' weer op te pakken. De corona-periode lijkt geen negatieve impact te hebben gehad op de tevredenheid met de ondersteuning bij Kempenhaeghe.

Kempenhaeghe-breed is er veel waardering voor de zorgrelatie tussen de bewoners, vertegenwoordigers en begeleiders. Men is over het algemeen tevreden over de onderlinge betrokkenheid en de zorgzaamheid van de begeleiders.

Een belangrijk aandachtspunt voor Kempenhaeghe is volgens alle drie de respondentengroepen de mogelijkheid voor bewoners om deel te nemen aan activiteiten buiten het eigen terrein en de invulling van de vrijetijd activiteiten.

Bijlagen

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

Bijlage 2: Vragenlijst Kempenhaeghe 2020 – versie cliënt

Bijlage 3: Instructie Kwaliteit-Verbeter-Kaarten

Beknopt overzicht en verantwoording van de kwaliteitsdimensies

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

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

Dimensie II: Voorwaardenscheppende kwaliteit (VGN / IGZ)

Dimensie III: Relationale kwaliteit (Zeithaml / Servqual)

© Buntinx Training & Consultancy – 2020

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

INHOUD VOORWAARDEN RELATIES

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

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

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

Literatuur met betrekking tot de methode QUALITY QUBE

- | | |
|-----------------------------|--|
| Wetenschappelijke basis | <p>Methodiek (algemeen)</p> <p>-Abma, T., & Widdershoven, G. (2006). <i>Responsieve methodologie. Interactief onderzoek in de praktijk</i>. Amsterdam: Boom</p> <p>-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. <i>Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen</i>. (37) 2, 2011, p. 70-87.</p> <p>-Grol R, & Wensing M. (2006). <i>Implementatie: Effectieve verbetering van de patiëntenzorg</i>. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.</p> <p>-Havenaar J., Van Splunteren P., & Wennink J. (Red.) (2008). <i>Koersen op kwaliteit in de GGZ</i>. Assen: Van Gorcum.</p> <p>-Lighter, D.E., & Fair, D.C. (2004). <i>Quality Mangement in Health Care. Principles and Methods</i>. Boston: Jones and Bartlett publishers.</p> <p>-Schalock, R., & Verdugo Alonso, M.A. (2002). <i>Handbook of Quality of Life for Human Service Practitioners</i>. Washington: American Association on Mental Retardation.</p> <p>-Sijtsma, K. (2009). Over misverstanden rond Cronbachs alfa en de wenselijkheid van alternatieven. <i>De Psycholoog</i>, november, 562-567.</p> <p>Validiteitskader</p> <p>-Stuurgroep Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. (2017). <i>Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Landelijk Kwaliteitskader binnen de Wlz</i>. Utrecht: VGN</p> <p>-Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) (2007& 2013). <i>Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg</i>. Utrecht: VGN et al.</p> <p>-Inspectie Gehandicaptenzorg (2008). <i>Overzicht Kwaliteitsindicatoren Gehandicaptenzorg</i>. Den Haag: IGZ</p> <p>-Kennisplein Gehandicaptenzorg/VGN (2013). <i>Handreiking Ondersteuningsplannen</i>. Utrecht: VGN.</p> <p>-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. <i>Evaluation and Program Planning</i>, 31(2), 181-190.</p> <p>-Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006), <i>Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm</i>. New York: McGraw-Hill.</p> |
| Publicaties en presentaties | <p>-Buntinx, W. (2015). Wat willen bewoners? <i>Markant</i>, april 2015. 28-32.</p> <p>-Buntinx, W. & Benjamins, C. (2010). Content analysis of client, family and staff perceptions of service quality. <i>Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities</i>, 23 (5), 486.</p> <p>-Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Inhoudsanalyse van kwaliteitservaringen van bewoners, cliëntvertegenwoordigers en begeleiders. Maastricht: Gouverneur Kremers Centrum – Maastricht University / Maastricht Universitair Medisch Centrum. PowerPoint presentatie - Focus congres 2015.</p> <p>-Buntinx, W., Tan, J., Kuppens, S., Herps, M.A., & Curfs, L. (2015). Content analysis of support service experiences. AAIDD conferentie te Louisville (KY) op 2 juni 2015</p> <p>-Buntinx, W., & Slisser, S. (2010). Systematische kwaliteitsverbetering in de praktijk. <i>Markant Kenniskatern</i>, 3/2010, 4-7.</p> <p>-Buntinx, W. (2010). Kwaliteit Verbeteren. Een methode via inhoudsanalyse van bewoner-, familie-, en medewerkerservaringen. Kennismarkt, Bussum, 27 mei 2010.</p> <p>-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</p> <p>-Buntinx, W.H.E. (2008). Quality of life based evaluation of support service performance. <i>Journal of Intellectual Disability Research</i>, 52 (8/9), 794.</p> <p>Vergelijking met andere methoden</p> <p>-Cobigo, V., Martin, L., Lysaght, R., Lunsky, Y., Hickey, R. & Ouellette-Kuntz, H. (2014). Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. <i>Journal on Developmental Disabilities</i>, Volume 20, Number 2, 89-102.</p> <p>-Schuurman, M. & Finkenflügel, H. (2011). Instrumenten voor de bepaling van bewonertevredenheid naast elkaar geplaatst. <i>Nederlands Tijdschrift voor de Zorg aan mensen met verstandelijke beperkingen</i>. (37) 1, 2011, p. 35-48.</p> |

Vragenlijst Kempenhaeghe 2020 (versie cliënt)

37 Indicatoren beantwoord op een schaal van 3. 1: *(helemaal) niet goed* – 2: *voldoende* – 3: *(heel) goed*

Deel I. Inhoudelijk

- 1.1 De begeleiders helpen mij om te kiezen en te bepalen wat ik zelf wil
- 1.2 Ik word betrokken bij het maken van mijn eigen zorgplan
- 1.3 Als ik dat wens, wordt ook mijn vertegenwoordiger of contactpersoon betrokken bij mijn zorgplan
- 1.4 Ik krijg hulp bij het onderhouden van contact met mensen die speciaal voor mij zijn (familie, vrienden)
- 1.5 De begeleiders helpen mij als ik iets nieuws wil leren
- 1.6 Kempenhaeghe biedt vrijetijdactiviteiten aan waar ik graag aan deelneem
- 1.7 Ik word ondersteund om deel te nemen aan activiteiten buiten Kempenhaeghe (in de samenleving)
- 1.8 De begeleiders komen voor mij op
- 1.9 Als ik verdrietig, bang of boos ben dan krijg ik hulp van de begeleiders
- 1.10 Ik voel me op mijn gemak in de groep waar ik woon
- 1.11 Ik word geholpen om gezond en fit te blijven
- 1.12 Ik voel me veilig waar ik woon
- 1.13 Ik ben tevreden over het eten en drinken dat ik hier krijg
- 1.14 Ik ben tevreden over de inrichting van mijn kamer

Deel II. Voorwaardenscheppend

- 2.1 Mijn begeleiders en behandelaars werken goed met elkaar samen
- 2.2 Ik krijg duidelijke informatie over wat er bij Kempenhaeghe te doen is en waaraan ik deel kan nemen (bijvoorbeeld via de CEW website of de begeleiders)
- 2.3 Ik ben tevreden over de bezetting van het team – er zijn weinig wisselingen van begeleiders
- 2.4 Afspraken en het regelen van zaken verlopen goed (bijvoorbeeld rond vervoer, aanvragen doen, dingen regelen)

Deel III. Relationeel

- 3.1 Ik kan met al mijn vragen bij de begeleiders terecht – ik voel me gehoord
- 3.2 Als begeleiders iets beloven dan doen ze dat ook
- 3.3 Mijn begeleiders zijn betrokken en tonen interesse in wie ik ben
- 3.4 Mijn begeleiders bespreken met mij hoe het met mij gaat – zij zeggen hoe ik het doe

Deel IV. Epilepsie

- 4.1 Ik ben tevreden over de behandeling van de epilepsie door de neuroloog
- 4.2 Ik ben tevreden over hoe voor mij wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval in mijn woning
- 4.3 Ik ben tevreden over hoe voor mij wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval op school / dagbesteding / werk
- 4.4 Ik ben tevreden over hoe voor mij wordt gezorgd rondom een epilepsie aanval in de nacht
- 4.5 Ik ben tevreden over de afspraken die met mij zijn gemaakt om mij te beschermen tegen gevaar bij aanvallen
- 4.6 Ik krijg hulp om te leren omgaan met mijn epilepsie
- 4.7 Mijn begeleiders en behandelaars hebben verstand van mijn vorm van epilepsie
- 4.8 Mijn begeleiders en behandelaars kunnen goed uitleggen wat mijn epilepsie voor mij kan betekenen
- 4.9 Er wordt rekening gehouden met de gevolgen die de epilepsie en de medicatie voor mij kunnen hebben (zowel lichamelijk als emotioneel)
- 4.10 Mijn begeleiders hebben oog voor wat epilepsie met mijn leven doet (school, werk, relaties, mijn geluk)
- 4.11 Ik word geholpen bij het omgaan met spanningen in mijn leven die samenhangen met de epilepsie
- 4.12 Ik ben tevreden over de inzet van bewakingsmogelijkheden in de nacht

Deel IV. Dagbesteding / school / werk

- 5.1 Ik ben tevreden over de samenwerking tussen wonen en dagbesteding / school/ werk
- 5.2 Ik kan bij de dagbesteding/ school / werk aan nuttige en zinvolle activiteiten deelnemen
- 5.3 Ik voel me op mijn gemak bij mijn mede-deelnemers op school / de dagbesteding/ werk

6.1 Waarderingscijfer

Hoe tevreden ben je in het algemeen over de zorg en ondersteuning die je bij Kempenhaeghe ontvangt? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden.

6.2 Open vraag 1

Welke drie dingen waardeer je het meest in de zorg en ondersteuning die door Kempenhaeghe wordt gegeven? Wat vind je fijn bij Kempenhaeghe? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden

6.3 Open vraag 2

Welke drie dingen zou je het liefst verbeterd willen zien in de zorg die door Kempenhaeghe wordt gegeven? Wat is niet fijn? Wat moet beter? Kijk naar jouw ervaringen in de afgelopen 6 maanden

6.4 Open vraag 3

Wat vind je van de vrijetijd activiteiten waar je via Kempenhaeghe aan deelneemt? Heb je voorstellen voor nieuwe activiteiten in je vrije tijd bij Kempenhaeghe? Wat zou er beter kunnen?

Hoe omgaan met de Kempenhaeghe Kwaliteit-Verbeter-Kaart?

Samen de kwaliteit van ondersteuning verbeteren. Dat is het doel van deze Kwaliteit-Verbeter-Kaart (KVK). Het kwaliteitsonderzoek 2020 bij Kempenhaeghe heeft niet alleen informatie opgeleverd over aspecten waarover bewoners, vertegenwoordigers 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.

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. **Besprek** zoveel als mogelijk de kaart vervolgens samen met bewoners en vertegenwoordigers.
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 (**S**pecifiek; **M**eetbaar; **A**anvaardbaar; **R**ealistisch; **T**ijdgebonden).
3. Stel **prioriteiten**: welk doel is het belangrijkste of urgentst volgens de bewoners, vertegenwoordigers en team. Wat is het tweede verbeterdoel?
4. **Ga na wat nodig is om die doelen te bereiken** (hulpbronnen, voorwaarden, methodieken? Medewerking van bewoners, 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; tijdspad; 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 bewoners, vertegenwoordigers of door begeleiders van de betreffende locatie het vaakst werden genoemd.

Let op:

- De onderwerpen in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart zijn een samenvatting van ervaringen: ze geven niet noodzakelijk de mening weer van ‘alle’ bewoners of van elke individuele vertegenwoordiger 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 hetzelfde onderwerp. Dat kan soms zichtbaar zijn in de Kwaliteit-Verbeter-Kaart.