



CTO uitkomsten a.d.h.v.

“Dit vind ik ervan!”

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Respons	3
3. Tevredenheid cliënten – algemeen.....	4
4. Tevredenheid cliënten - per levensdomein	6
5. Tevredenheid verwanten	7
6. Vervolgstappen	8

1. Inleiding

Dit rapport bevat de uitkomsten van "Dit vind ik ervan!" (hierna DVIE), de methodiek waarmee Profila Zorg de cliëntervaring meet. Tevens worden de gegevens gebruikt als input voor het cliënttevredenheidsonderzoek. De metingen zijn uitgevoerd over de vier kwartalen van 2017.

Tijdens het hele jaar door wordt de DVIE gesprekslijst gebruikt als middel om in gesprek te komen met de cliënt. Dit gesprek heeft als doel de ervaringen over zijn/ haar leven te bespreken. De inhoud van het gesprek wordt opgeslagen in de gesprekslijst en gebruikt als input voor het minimaal jaarlijks bijstellen van het begeleidingsplan.

De vragenlijst start met het vragen naar de ervaring van de cliënt op tien levensdomeinen:

- "Gevoel" hoe het me je gaat, tevreden met je leven, omgaan met emoties
- "Lijf" gezondheid, uiterlijk, verzorging, eten, drinken en bewegen, seksualiteit
- "Familie & Vrienden" contact met familie, vriendschappen, liefde en relatie
- "Doen" werk & dagbesteding, school, wat je in je vrije tijd doet
- "Meedoen" contact in de buurt, iets voor anderen doen, participatie
- "Huis" eigen huis, woongroep, dagbestedingslocatie, bezittingen, financiën
- "Kiezen" keuzes maken, invloed hebben, rechten, belangen
- "Geloof" identiteit op de groep, eigen geloofsbeleving, participatie in een kerk
- "Veilig voelen" veilig voelen in huis, in de buurt, brandveiligheid
- "Hulp" begeleiding, afspraak is afspraak, tijd, omgang, vakmanschap

Vervolgens kan de cliënt per domein zijn ervaring met een score aangeven met de woorden: *Top!*, *Goed*, *Matig* of *Slecht*. Wanneer de cliënt voor een bepaald gebied geen score kan of wil aangeven wordt de antwoordoptie *Geen antwoord* gebruikt. Aan het einde geeft de cliënt aan welke van de thema(s) hij belangrijk vindt en of Profila Zorg hem helpt bij wat hij belangrijk vindt.

De gesprekslijst "Ik zie en vertel" is speciaal ontwikkeld voor verwanten van cliënten. Deze kan worden gebruikt als aanvulling op DVIE of omdat de cliënt niet in staat is om zijn/ haar ervaringen te uiten.

De teams analyseren en evalueren de resultaten van de gesprekslijsten met cliënten en verwanten om tot locatie specifieke verbetervoorstellen te komen.

'Ik ben blij dat ik nu bij de Oogstlaan woon. Als het goed gaat, hou ik mij aan de afspraken. Voor mijn boosheid krijg ik therapie.'

-Oogstlaan Bron/ Rots-

2. Respons

Onderstaande tabel geeft weer hoe vaak de DVIE lijsten afgenomen zijn op de diverse locaties van Profila Zorg. Locaties waar 81% of meer van de cliënten een ingevulde DVIE lijst hebben, kleuren groen. Locaties waar 41% tot 80% van de cliënten een ingevulde DVIE lijst hebben, zijn oranje en locaties waar minder dan 40% is ingevuld, kleuren rood.

Locatie	Percentage
Amethyst	100%
Arcadia De Branding	77%
Arcadia De Horizon (DB)	0%
Arcadia De Schelp	77%
Bonaventura (DB)	51%
Brasem	100%
Bronkhorst	100%
De Ark	0%
Diamant	78%
Kardinge (DB)	90%
Lavendeloord	33%
Maraboehoek	89%
Oogstlaan Boom	71%
Oogstlaan Bron/ Rots	73%
Oogstlaan Weg	86%
Oogstlaan De Poort (DB)	0%
Robijn (DB)	91%
Saffier	92%
Smaragd	100%
Vredenburg	87%
Wanmolen	86%
Totaal	70%

*'Ik ben 5 kg afgevallen!
Ben trots!'*
-Smaragd-

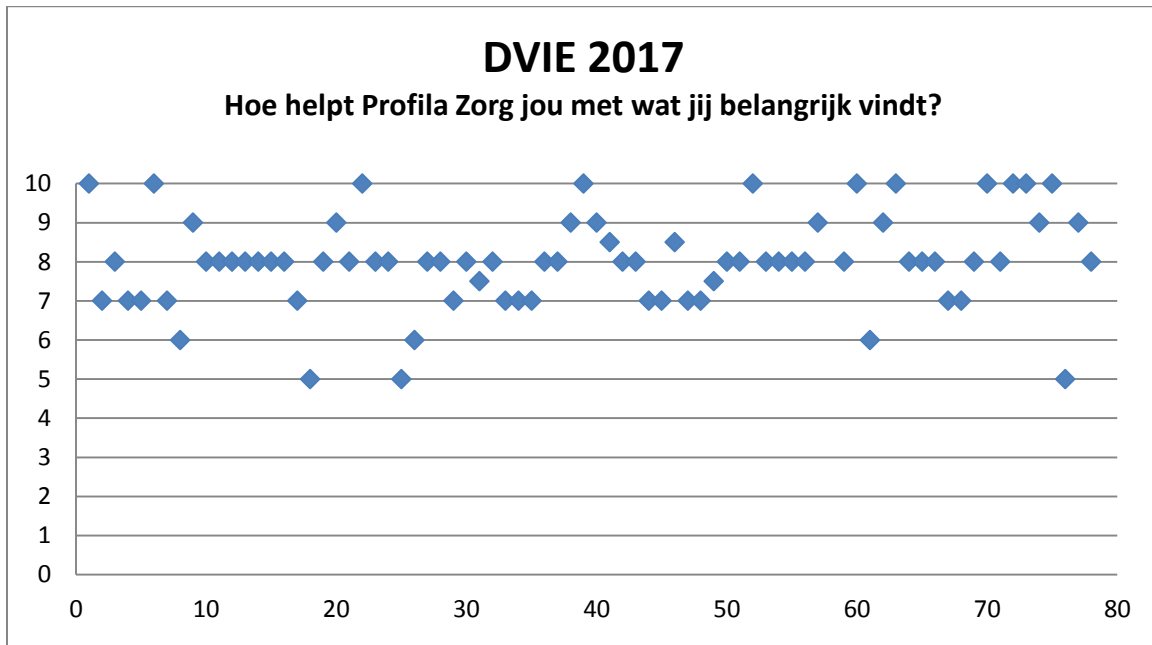
Analyse

Profila Zorg is in 2015 gestart met de methode "Dit vind ik ervan". In dat jaar en in 2016 werd de gesprekslijst met 48% van de cliënten doorgenomen. In 2017 zien we een grote stijging, namelijk naar 70% van de cliënten van Profila Zorg waar de gesprekslijst mee is doorgenomen. Mogelijk heeft de extra inzet van scholing van medewerkers op het gebied van DVIE hieraan bijgedragen.

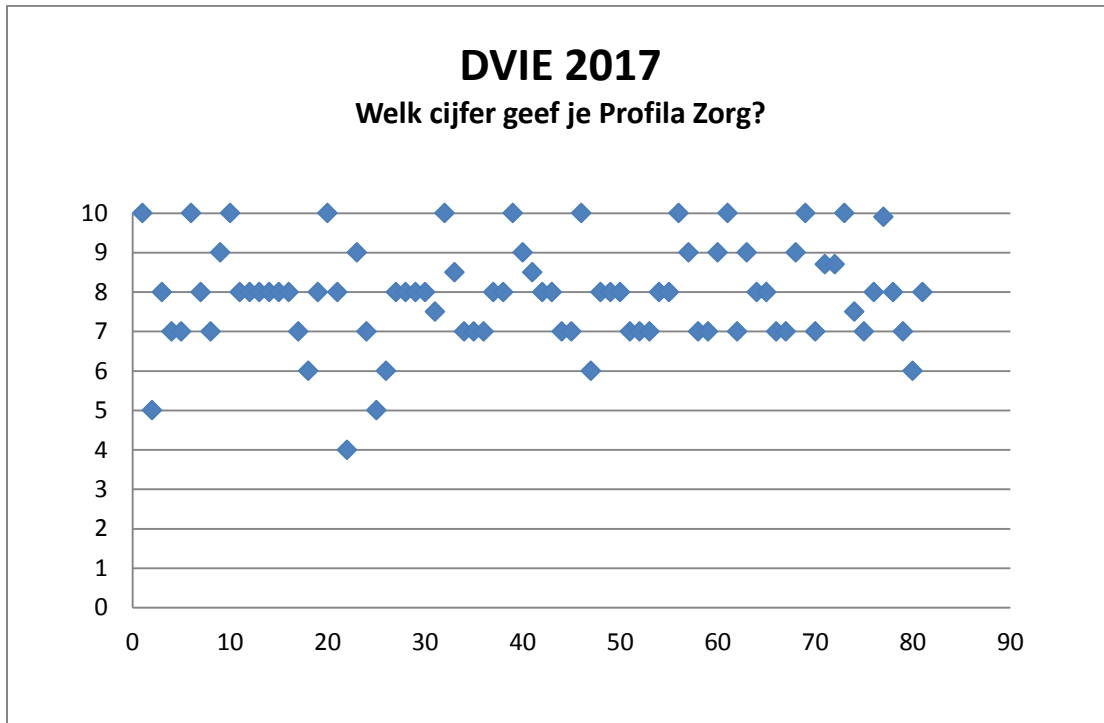
Bij 11 van de 21 locaties heeft meer dan 81% van de cliënten DVIE gesprekken gehad met zijn/ haar begeleider. Op sommige locaties is DVIE niet of nauwelijks afgenomen. De oorzaken hiervan zijn bekend, de afdeling Kwaliteit heeft hierover contact met de locaties en geeft ondersteuning waar nodig.

3. Tevredenheid cliënten – algemeen

Tevredenheid van cliënten wordt onder andere gemeten door het antwoord op de vraag "Helpt Profila Zorg jou met wat jij belangrijk vindt?". Hierop kan met een rapportcijfer geantwoord worden. Hier is het laagst toegekende cijfer een 5 en het hoogste de maximale score van 10. Van de 220 hebben 78 respondenten een cijfer gegeven. De grafiek toont de spreiding van de gegeven cijfers (1-10) naar de aantallen cliënten. Het gemiddelde cijfer is een 8.



Op de vraag "Welk cijfer geef je Profila Zorg" kan ook met een rapportcijfer geantwoord worden. 81 cliënten hebben hierop een cijfer toegekend. De grafiek toont de spreiding van de gegeven cijfers. Het gemiddelde cijfer is hier een 7,9.



Analyse

Niet alle cliënten hebben een cijfer kunnen geven op bovenstaande vragen, of slechts op één van de twee vragen.

De cijfervragen zijn door 81 van de 220 respondenten ingevuld, wat neerkomt op ongeveer 36% van het totaal. De reden hiervoor is nog niet nauwkeurig geanalyseerd. Voor een belangrijk deel van de doelgroep kan de vraag te moeilijk zijn of is het lastig een cijfer te geven, bijvoorbeeld omdat het lastig kan zijn om de waarde van een cijfer in te schatten.

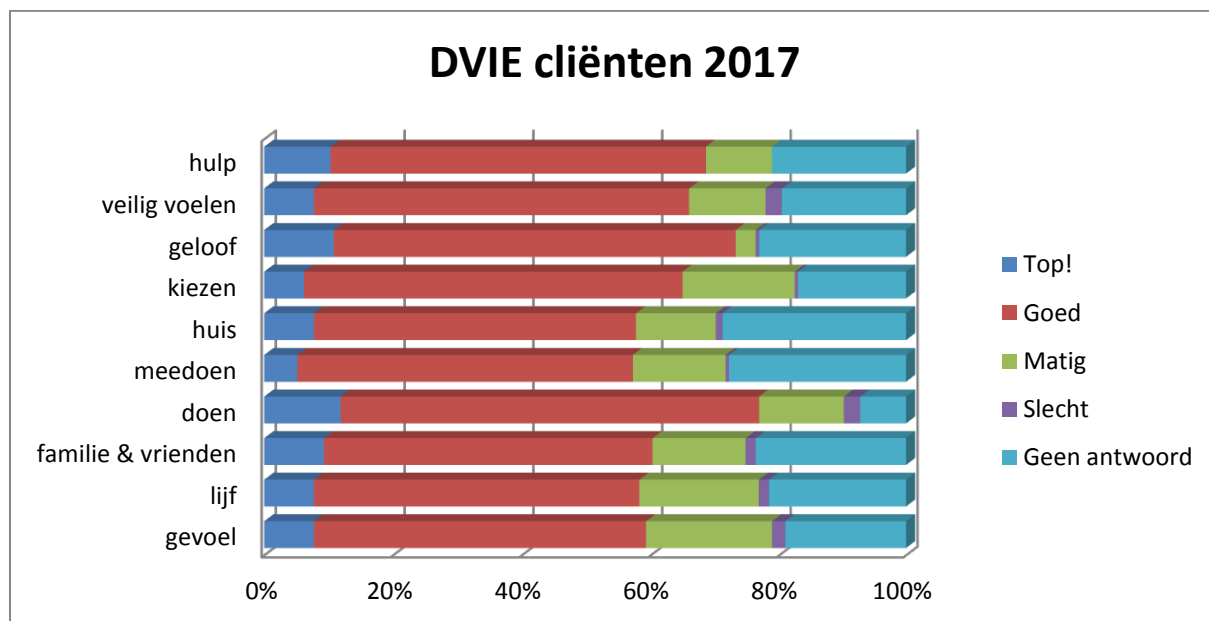
Bij meerdere lijsten staat vermeld dat de betreffende cliënt het lastig vindt om een cijfer te geven. Een andere cliënt geeft een 20! Als cijfer aan Profila Zorg.

De algehele tevredenheid van de cliënten die een cijfer hebben gegeven is positief te noemen.

De vraag naar de ervaring met Profila Zorg kan mogelijk begrepen worden als tevredenheid met het voor veel cliënten wat vagere begrip van 'de organisatie in het algemeen' of 'het servicecentrum' of wordt alleen herkend als verzender van de post of andere formele stukken. Dit heeft wellicht invloed op het verschil in score die toegekend wordt.

4. Tevredenheid cliënten - per levensdomein

Per levensdomein is aan cliënten gevraagd wat hun ervaring is. De verschillende scores zijn weergegeven in onderstaande grafiek.



Aanvullend op de scores kunnen de cliënten een eigen antwoord geven, deze zijn geregistreerd en opgenomen in het cliëntplan. De inhoud van de antwoorden strookt over het algemeen goed met de gegeven score.

'Ik wil dat mijn zussen vaker komen en wat leuks met mij gaan doen. Ik mis mijn familie, want veel zijn al overleden.'

-Oogstlaan Bron/ Rots-

Analyse

Het domein "doen" wordt opvallend vaak

beoordeeld en hierover zijn de meeste cliënten tevreden. Dit domein gaat over dagbesteding en invulling van de vrije tijd. Ook de domeinen "kiezen" en "gevoel" worden vaak beoordeeld, deze worden tegelijk ook vaak Matig gescoord. Wanneer per domein de scores Top! en Goed worden opgeteld, is dit op ieder domein meer dan 55%. Op de thema's "veilig voelen", "doen" en "gevoel" wordt het meest Slecht ingevuld. Dit is echter relatief heel weinig.

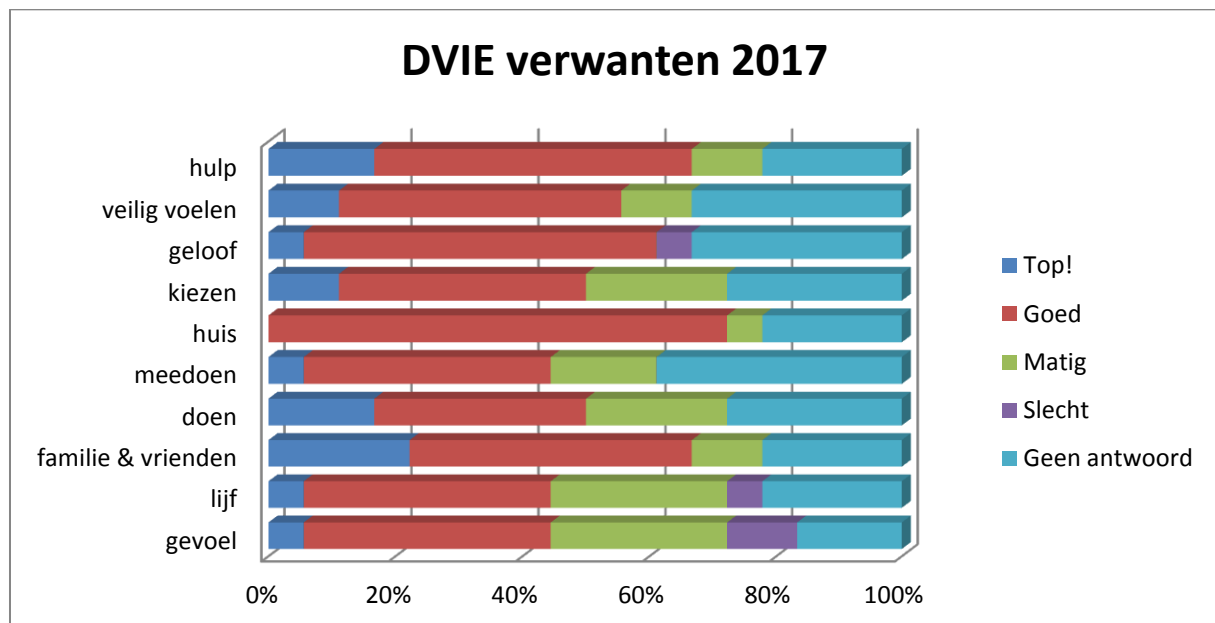
Op de thema's "huis" en "meedoen" wordt het minst vaak antwoord gegeven. Wat betreft het thema "meedoen" is dit niet heel verwonderlijk omdat de cliënten vaak niet midden in de maatschappij staan. Toch is een verandering te zien, twee jaar geleden werd dit thema door 62% van de cliënten beoordeeld, nu door zo'n 70%. Profila Zorg heeft de laatste jaren sterk ingezet op participatie in de buurt, naamsbekendheid, contact met andere organisaties in de wijk etc. Mogelijk heeft dit invloed op het aantal cliënten dat deelneemt aan maatschappelijke activiteiten.

In vergelijking met twee jaar geleden wordt op het domein "Kiezen" veel vaker een score gegeven. Twee jaar geleden was het totaal aantal beoordelingen 62%, vorig jaar en ook dit jaar is dat meer dan 80%. "Kiezen" is in het aantal beoordelingen het sterkst gestegen van alle domeinen. Landelijk is in de Gehandicaptenzorg ingezet op het teruggeven van de regie aan de cliënt. De respons en score op dit domein lijken te ondersteunen dat de cliënten van Profila Zorg steeds meer eigen regie ervaren.

Verschillende teams rapporteren in hun analyse van de gesprekken dat cliënten vaker hun familie willen zien. Veel cliënten hebben ondersteuning nodig bij het contact met familie, begeleiding geeft aan hier te weinig tijd voor te hebben.

5. Tevredenheid verwanten

Aan de verwanten van cliënten wordt met de vragenlijst "Ik zie en vertel" gevraagd naar hun ervaring op de verschillende domeinen. De lijst is door 16 verwanten ingevuld.



Analyse

Opvallend bij de ingevulde vragenlijsten door verwanten is dat op veel vragenlijsten antwoorden/ scores bij één of meerdere levensdomeinen ontbreken. Mogelijk dat deze

niet als meest relevant worden gezien. Ook is het mogelijk dat de verwant weinig zicht heeft op het betreffende domein of vindt de verwant het lastig om hier een score aan te verbinden.

Bij 5 van de 22 lijsten is zelfs helemaal geen score gegeven op één van de levensdomeinen maar is wel een cijfer gegeven.

Verwant geeft aan tevreden te zijn over Profila Zorg. Het gaat goed met de cliënt. Op de gebieden waar matig wordt gescoord zijn in overleg met cliënt doelen gemaakt.

-Vredenburg-

Opmerkingen zijn zeer divers, betreffen alle gebieden van het leven. Regelmatig worden door ouders en verwanten tips of wensen doorgegeven op het formulier. Er is een grote diversiteit te zien in de hoeveelheid opmerkingen die geplaatst worden op het "Ik zie en vertel" formulier.

6. Vervolgstappen

De PDCA cyclus vervolgt na de "Check" met "Act" en vervolgens begint de cyclus opnieuw. Voor de meting van de cliëntervaring en de cliënttevredenheid ziet dit er als volgt uit:

- Na deze beknopte analyse nemen we een aantal leerpunten mee naar de teams:
 - alle teamrolhouders Kwaliteit worden geïnformeerd over de uitkomsten van deze analyse. Daarbij wordt hen gevraagd of ze kunnen inschatten of verandering in het cliëntplan effect zal sorteren op de cliëntervaring en tevredenheid.
 - De teams ontvangen na afloop van Q1 de vraag de uitkomsten van de DVIE lijsten in te voeren in het Kwaliteitsplan van het team.
- Daarnaast hebben we na 2017 een grote wijziging doorgevoerd in de registratie, waardoor naar wij hopen de registratielast afneemt, en de privacy van cliënten beter gewaarborgd wordt. Waar medewerkers voorheen dubbel de scores en cijfers moesten registreren, namelijk in het cliëntplan én in het kwaliteitsplan, hoeft dit per 1 januari 2018 alleen nog maar in het cliëntplan van de cliënt in het ECD. Hierin worden ook de scores en de cijfer geregistreerd. Ook voor het generen van de gegevens scheelt dit tevens een grote administratieve last.

Bijlage: Dit vind ik ervan! Voorbeelden uit de praktijk:

- Client bij domein gevoel: Als ik angst uit zeg ik dat ik met rust gelaten wordt, maar ik vind het eigenlijk fijner als de begeleiding bij me blijft, even de tijd neemt en met me praat. cliënt mist haar zus.
- Het gaat gewoon goed met cliënt. Alleen had hij meer in zijn leven willen bereiken, zoals rijbewijs, scholing en eigen huis. De cliënt voelt zich gekend en hij ervaart dat de begeleiding hem ziet.
- Een cliënt wil graag een betaalde baan.
- Een cliënt vindt het leuk om een rondje te wandelen en een praatje te maken met mensen. In de supermarkt geeft hij vaak dans/rap showtjes weg. Dit vinden de mensen leuk.
- Een cliënt vindt het fijn om elke dag te wandelen, vindt mooie kleren belangrijk en vindt het fijn dat andere mensen zeggen dat ze er mooi uit ziet. Ze vindt zichzelf soms te dik. Ze vindt het leuk om te fietsen op de hometrainer. Ze vindt douchen fijn als ze uit haar werk komt, maar dat is niet de afspraak.
- Een cliënt is tevreden over het eten, zelf het menu kiezen is fijn, liefst vaker naar de Macdonalds.
- Een cliënt vertelt bij Domein Veilig: 'Ik voel me veilig hier. Als er brand is weet ik wat ik moet doen. Wanneer ik het alarm hoor dan ga ik gelijk naar buiten. Ik kijk ook even of ik de begeleiding zie, maar ik blijf zeker niet liggen.'
- Een cliënt benoemt dat hij het steeds makkelijker vindt om keuzes te maken. Hij vraagt steeds minder om hulp hierbij.
- Een cliënt had een tijdje geleden een klacht dat ze te weinig vrij kreeg op vrijdagmiddag daarom een verlofkaart gekregen die ze zelf mag gebruiken als ze op vrijdagmiddag vrij wil. Hier is ze blij mee en plant nu zelf haar vrije middagen.
- Een cliënt vertelt dat hij met zijn scootmobiel naar buiten gaat, soms naar de zorgboerderij. Bij de garage snel koffie drinken en dan bij de voetbal helpen. Daar zou hij graag meer vrijwilligerswerk willen doen.
- Een cliënt verteld dat hij om 05:30 gaat joggen en in de middag een rondje loopt en tussendoor lekker gaat fietsen. Dit omdat hij 30 kilo wil afvallen.