

**Cliënten over kwaliteit
van zorg en hun bestaan
Het Lichtpunt – ambulante dienstverlening**

Cliëntervaringsonderzoek Het Lichtpunt - ambulante



Utrecht, april 2017

Geschreven door:

Daniela Roeland

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
Fax: 030 296 33 19
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright 2016 © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**

Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	6
1.1. Achtergrondinformatie	6
1.2. Doelstellingen	6
1.3. Aanpak	6
1.4. Analyse	8
1.5. Leeswijzer	9
2. Resultaten ervaringsonderzoek cliënten	10
2.1. Algemene gegevens	11
2.2. Eigen woning / appartement	11
2.3. Ondersteuning	12
2.4. De ambulant ondersteuner	12
2.5. De rechten van cliënten	13
2.6. Algemeen oordeel en analyse open vragen	14
2.7. Over jezelf	16
2.8. Groepsgesprek	17
3. Resultaten ervaringsonderzoek verwanten	20
3.1. Algemene gegevens	21
3.2. Verzorging en begeleiding	21
3.3. Communicatie en informatie	22
3.4. Algemeen oordeel en analyse open vragen	23
3.5. Groepsgesprek verwanten wonen en ambulant	24
4. Conclusies en aanbevelingen LSR	27
4.1. Wat gaat goed?	28
4.2. Wat kan beter?	28
4.3. Aanbevelingen LSR	29
Bijlage I: Overige opmerkingen cliënten per vraag	31

Samenvatting

In de periode februari tot en met april 2017 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder de cliënten van Stichting Het Lichtpunt en hun verwanten / wettelijk vertegenwoordigers.

Onderwerpen cliëntervaringsonderzoek

Door het invullen van de vragenlijst 'Vragenlijst over de kwaliteit van de ambulante dienstverlening' hebben cliënten hun mening gegeven over de volgende onderwerpen:

- Eigen woning / appartement
- Ondersteuning
- De ambulant ondersteuner van Het Lichtpunt
- De rechten van cliënten
- Over jezelf

Verwanten hebben door het invullen van de vragenlijst 'Verwanten over kwaliteit' hun mening gegeven over de begeleiding van hun familielid. Daarbij kwamen de volgende thema's aan bod:

- Verzorging en begeleiding
- Communicatie en informatie

Deelname aan het cliëntervaringsonderzoek

Aan het cliëntervaringsonderzoek hebben 17 van de 18 cliënten meegedaan. Dit is een respons van 94%. Hierdoor kan worden aangenomen dat de uitkomsten van het onderzoek representatief zijn voor de groep ambulante cliënten. Er deden 6 van de 17 benaderde verwanten mee. Deze respons van 35% is onvoldoende. Er is vervolgonderzoek nodig om conclusies te kunnen trekken voor de hele groep verwanten van cliënten die ambulante begeleiding van Het Lichtpunt ontvangen.

Bij het groeps gesprek voor cliënten waren vier cliënten en een begeleider aanwezig. Voor de verwanten van wonen en ambulant is één gezamenlijk groeps gesprek georganiseerd, waarbij vier verwanten aanwezig waren.

Resultaten

Wat gaat goed

Zowel de cliënten als de verwanten beoordelen de ambulante ondersteuning van Het Lichtpunt gemiddeld met het rapportcijfer 8,2.

Uit de analyse van de twintig meerkeuzevragen komen bij de cliënten negen sterke punten naar voren. Zowel uit deze punten als uit de opmerkingen van cliënten blijkt dat zij vooral positief zijn over hun begeleider en de ondersteuning die zij krijgen. De cliënten waarderen dat zij terecht kunnen bij hun begeleider voor een praatje, het bespreken van problemen en het krijgen van praktische hulp en dit lijkt goed georganiseerd te zijn.

Van de zes verwanten die meededen aan het onderzoek, zijn de meesten over het algemeen positief over de begeleiding van hun familielid.

Wat kan beter

Er komen uit de vragenlijst voor cliënten vier aandachtspunten naar voren die allen liggen op het gebied van persoonlijk welbevinden, deels in relatie tot de woonsituatie. Zo voelen niet alle cliënten zich gezond, heeft een aantal wel eens gevoelens van angst of eenzaamheid in zijn woning en voelen zij zich niet altijd prettig in hun buurt. Daarnaast noemen cliënten individuele wensen voor hun persoonlijk welzijn.

Enkele verwanten vinden dat de communicatie met de begeleiders over hun familielid en het op de hoogte gehouden worden over ontwikkelingen en veranderingen beter kan.

Vervolg

Het Lichtpunt zal naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek een verbeterplan opstellen. Het LSR doet hiervoor in deze rapportage enkele aanbevelingen.

1. Inleiding

In de periode februari tot en met april 2017 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder cliënten van Het Lichtpunt te Katwijk en hun wettelijk vertegenwoordigers.

1.1. Achtergrondinformatie

Stichting Het Lichtpunt is een kleine organisatie in de gehandicaptenzorg die sinds 1975 ondersteuning en begeleiding bij wonen biedt. Dit vindt plaats vanuit een hoofd- en nevenvestiging waar Het Lichtpunt in totaal twintig plaatsen voor wonen met verblijf heeft. Daarnaast biedt Het Lichtpunt verblijfszorg of ambulante ondersteuning aan mensen in hun eigen woning. De hoofdlocatie fungeert daarbij tevens als steunpunt voor de mensen die zelfstandig wonen en thuis begeleiding krijgen. Het Lichtpunt bedient zowel mensen die een indicatie hebben vanuit de Wet Langdurige Zorg als vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De groep cliënten die door Het Lichtpunt ondersteund en begeleid worden, bestaat momenteel uit ongeveer veertig mensen.

(Bron: website Het Lichtpunt)

1.2. Doelstellingen

Het Lichtpunt wil zo goed mogelijk aansluiten bij wensen en behoeften van cliënten en hun verwanten / wettelijk vertegenwoordigers. Daarom onderzoekt Het Lichtpunt hoe cliënten en verwanten de kwaliteit van zorg en hun bestaan ervaren.

Het LSR is gevraagd om deze raadpleging uit te voeren met de methode Cliënten over Kwaliteit (CoK)¹. Deze methode heeft de volgende doelstellingen:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten en verwanten ten aanzien van de kwaliteit van zorg en hun bestaan (wat vinden zij?) en inzicht in de achterliggende meningen, ervaringen en wensen (waarom vinden zij dat?).
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op verschillende niveaus.

1.3. Aanpak

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd volgens een aantal stappen:

Bijstellen vragenlijsten

Op basis van de wensen vanuit Het Lichtpunt is besloten te werken met een aantal verschillende vragenlijsten:

¹ Deze methode is opgenomen in de VGN-waaijer van kwaliteitsinstrumenten voor het meten van cliëntervaringen (pijler 2b).

- Cliënten over Kwaliteit – Wonen;
- Cliënten over Kwaliteit – Ambulante dienstverlening;
- Verwanten over kwaliteit van het wonen bij Het Lichtpunt;
- Verwanten over kwaliteit, vragenlijst voor (wettelijk) vertegenwoordigers van cliënten die (ambulante) ondersteuning ontvangen van Het Lichtpunt.

De vragenlijsten zijn bekeken op begripsniveau om deze optimaal aan te laten sluiten bij de gebruikelijke termen binnen Het Lichtpunt.

Startgesprek en informatievoorziening

Na voorbereidende overlegmomenten met de bestuurder van Het Lichtpunt, is het cliëntervaringsonderzoek gestart met een presentatie door het LSR aan de cliëntenraad. De doelstelling en de stappen van het onderzoek zijn toegelicht en er is informatie gegeven over de werkwijze.

Informatievoorziening aan medewerkers, cliënten, verwanten en wettelijk vertegenwoordigers² is gedaan door Het Lichtpunt.

Interviews / invullen vragenlijsten

Alle cliënten die vanuit Het Lichtpunt verblijfszorg ontvangen (vanuit de Wlz) en een deel van de ambulante cliënten zijn geïnterviewd door het LSR. Hiervoor is een drietal interviewdagen georganiseerd binnen Het Lichtpunt. Een deel van de ambulante cliënten heeft zelf een vragenlijst ingevuld.

Het Lichtpunt heeft alle verwanten van de cliënten een vragenlijst toegestuurd, die de verwanten zelf met gebruikmaking van een retourenvelop konden verzenden naar het LSR.

Groepsgesprekken

Het LSR heeft de uitkomsten van de vragenlijsten getoetst en verdiept in vier groepsgesprekken. Er zijn twee gesprekken geweest met cliënten die wonen binnen (of in de nevenvestiging van) Het Lichtpunt. Het derde groepsgesprek betrof ambulante cliënten, waarbij ook een begeleider aanwezig was. Ook is een groepsgesprek georganiseerd voor verwanten.

Rapportage

Het LSR heeft op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten en de groepsgesprekken twee rapportages geschreven. Eén rapport betreft de resultaten van Wonen en één rapport behandelt de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek van de ambulante ondersteuning. In de rapporten komt zowel de mening van cliënten als die van hun verwanten aan bod.

² Omwille van de leesbaarheid wordt in het vervolg van dit rapport alleen de benaming 'verwanten' gebruikt.

Verbeterplan en evaluatie

Koppeling individuele ondersteuning

De persoonlijk begeleider, de cliënt en zijn verwant bespreken de antwoorden uit de vragenlijsten. De cliënt en de persoonlijk begeleider bespreken de antwoorden van de cliënt. Hierbij komt aan bod: Wat heeft de cliënt gezegd? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou een cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning?. Dit gesprek kan in één keer worden gevoerd of tijdens meerdere (informele) momenten. De cliënt en de persoonlijk begeleider (en verwant) maken afspraken om de wensen en mogelijk doelen van de cliënt te kunnen realiseren en leggen deze desgewenst vast in het ondersteuningsplan van de cliënt. De ervaringen en mogelijke aandachtspunten van verwanten komen hierbij ook aan bod.

Opstellen verbeterplan Het Lichtpunt

Naar aanleiding van de resultaten stelt de bestuurder met de cliëntenraad een verbeterplan op. Dit doen zij door aandachts- en verbeterpunten te selecteren op basis van de uitkomsten en per punt een plan van aanpak te maken. Bij het formuleren van afspraken nemen zij de door cliënten en verwanten genoemde verbeter suggesties mee. Na een jaar evalueren cliëntenraad en bestuurder de verbeteracties die tot stand zijn gekomen naar aanleiding van de raadpleging en maken indien nodig nieuwe afspraken.

1.4. Analyse

De analyse van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek bestaat uit twee delen. Als eerste zijn de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachts- en verbeterpunten. Hiervoor zijn aantallen en percentages als maatstaf gebruikt.

Normering	Als
Sterk punt	90% of meer van de cliënten antwoordt positief (goed/ ja)
Aandachtspunt	30% of meer van de cliënten is niet helemaal positief (een beetje/ niet altijd goed/ soms) of negatief (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	30% of meer van de cliënten antwoordt negatief (nee/ niet goed)

Wanneer 20% of meer van de cliënten geen antwoord heeft gegeven (de vraag heeft overgeslagen), is er aan de scores van deze vraag geen beoordeling toegekend.

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de opmerkingen en de verbeter suggesties die cliënten bij de vragen hebben gemaakt. Dit doet het LSR door het onderzoeksmateriaal te beschrijven en samen te vatten, thema's eruit te filteren, uitspraken te ordenen en opvallende details eruit te lichten. Op basis van alle uitkomsten trekt het LSR conclusies en formuleert aanbevelingen.

1.5. Leeswijzer

Dit rapport bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek onder cliënten die wonen bij Het Lichtpunt en de ervaringen van hun verwanten. Voor de ambulante ondersteuning is een aparte rapportage geschreven.

In hoofdstuk 2 staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek beschreven per onderwerp. De opmerkingen van cliënten bij de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten zijn samengevat. Ook zijn de opmerkingen uit de groepsgesprekken samengevat. Omwille van de leesbaarheid en de privacy van cliënten is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Citaten zijn letterlijk weergegeven. Spel en stijlfouten zijn uit de opmerkingen van de cliënten gehaald. Hoofdstuk 3 behandelt de resultaten van de raadpleging onder verwanten. In hoofdstuk 4 zijn de aanbevelingen van het LSR verwerkt. In bijlage I zijn aanvullende opmerkingen vermeld die enkele cliënten bij bepaalde vragen tijdens de interviews gemaakt hebben.

Alle resultaten in de rapportage betreffen de ervaringen van cliënten en verwanten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen.

2. Resultaten ervaringsonderzoek cliënten

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens de cliënten de sterke punten en aandachtspunten zijn van de ambulante ondersteuning van Het Lichtpunt.

Het hoofdstuk begint met een beschrijving van algemene gegevens (§2.1). Vervolgens zijn de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek weergegeven. Het cliëntervaringsonderzoek is onderverdeeld in vijf onderwerpen en een aantal slotvragen. In elke paragraaf komt een onderwerp aan de orde:

- Eigen woning / appartement (2.2);
- Ondersteuning (2.3);
- De ambulante ondersteuner (2.4);
- De rechten van cliënten (2.5);
- Algemeen oordeel (2.6);
- Over jezelf (2.7).

De laatste paragraaf van dit hoofdstuk bevat een weergave van het groepsgesprek.

De uitkomsten van de gesloten vragen zijn per paragraaf in een tabel beschreven. In de kolom 'normering' geven de groene vlakken de sterke punten aan, de gele vlakken de aandachtspunten en de oranje vlakken de verbeterpunten.

Wanneer het totaal aantal antwoorden van de cliënten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle cliënten de vraag hebben beantwoord. Ook kunnen percentages als gevolg van afronding opgeteld 99% of 101% zijn.

De antwoordcategorieën verschillen per vraag.

Categorie 😊 is: 'Goed' of 'Ja' (met uitzondering van vr 3, 4, 13 en 18. Hier is het 'Nee')

Categorie 😐 is: 'Niet helemaal goed', 'Niet altijd goed', 'Soms' of 'Een beetje'

Categorie 😞 is: 'Niet goed' of 'Nee'

Na de analyse van de gesloten vragen, volgt een analyse van de opmerkingen en verbeter suggesties die cliënten noemen bij de open vragen.

2.1. Algemene gegevens

Van de 18 cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen van Het Lichtpunt hebben 17 cliënten een vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 94%. We kunnen hierdoor wat betreft de respons met zekerheid stellen dat de uitkomsten representatief zijn.


Vier cliënten hebben de vragenlijst zelf ingevuld en vijf cliënten zijn geïnterviewd door een LSR-medewerker. De andere cliënten hebben hulp gevraagd bij het beantwoorden van hun vragenlijst aan hun begeleider (zeven cliënten) of familie/vrienden/wettelijk vertegenwoordiger (één cliënt).

2.2. Eigen woning / appartement

Over het onderwerp 'Eigen woning / appartement' zijn vijf vragen voorgelegd. De vragen gaan over de eigen woning, het welbevinden in relatie tot de woonsituatie en over mobiliteit. In deze paragraaf staan de uitkomsten beschreven met betrekking tot de woonsituatie.

De vragen over de woonsituatie van de cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen, leveren drie aandachtspunten op. Een deel van de cliënten voelt zich namelijk niet of niet altijd prettig in de buurt waar hij woont en voelt zich wel eens eenzaam of bang in zijn woning.

De woning zelf vinden de meeste cliënten goed en ook kunnen de meeste cliënten komen waar ze willen.


Eigen woning / appartement		Normering			
1.	Wat vind je van je eigen woning / appartement?		81% (13)	0% (0)	19% (3)
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		63% (10)	25% (4)	13% (2)
3.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		63% (10)	19% (3)	19% (3)
4.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		56% (9)	38% (6)	6% (1)
5.	Als je ergens heen wilt, kun je daar dan komen?		81% (13)	19% (3)	0% (0)

2.3. Ondersteuning

Over het onderwerp 'Ondersteuning' zijn vijf vragen voorgelegd. De vragen gaan over de nodige hulp, overleg over het ondersteuningsplan, de dagbesteding en de vrijetijdsbesteding.

De cliënten reageren positief op de vragen bij het thema ondersteuning. Er komen drie sterke punten naar voren. Bijna alle cliënten vinden dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben. Ook zijn bijna alle cliënten te spreken over de bereikbaarheid van hun ambulante ondersteuner. Het derde sterke punt is dat cliënten het overleg over hun ondersteuningsplan goed vinden.

Ook op de andere vragen rondom de ondersteuning reageren de meeste cliënten positief. Zij vinden hun dagbesteding goed en hebben genoeg leuke dingen te doen 's avonds en in het weekend.

Ondersteuning		Normering			
6.	Krijg je de hulp die je nodig hebt?		94% (15)	6% (1)	0% (0)
7.	Is jouw ambulante ondersteuner goed bereikbaar?		94% (15)	6% (1)	0% (0)
8.	Wat vind je van het overleg over jouw ondersteuningsplan? ³		100% (13)	0% (0)	0% (0)
9.	Wat vind je van jouw dagbesteding? ⁴		87% (13)	13% (2)	0% (0)
10.	Heb je genoeg leuke dingen te doen in de avonden en weekenden?		88% (14)	6% (1)	6% (1)

2.4. De ambulante ondersteuner

Over het onderwerp 'De ambulante ondersteuner' zijn vijf vragen voorgelegd. De vragen gaan over de ambulante ondersteuner van Het Lichtpunt en hebben onder andere betrekking op de bejegening, het hebben van voldoende tijd en het houden aan afspraken.




Ook op de vragen over de ambulante ondersteuner reageren de cliënten overwegend positief. Er komen weer drie sterke punten naar voren. De cliënten vinden dat de ambulante ondersteuner genoeg tijd voor hen heeft en zich aan de afspraken houdt. Ook voelen bijna alle cliënten zich prettig bij hun ondersteuner.

De meeste cliënten vinden verder dat de ambulante ondersteuner naar hen luistert.

³ 2 cliënten geven aan geen overleg te hebben.

⁴ 1 cliënt geeft aan dat dit niet van toepassing is.


Vier cliënten vinden wel dat de ambulante begeleider zich wel eens teveel met hen bemoeit.

Ambulante ondersteuner van Het Lichtpunt		Normering			
11.	Luistert de ambulante ondersteuner naar je?		88% (14)	13% (2)	0% (0)
12.	Heeft de ambulante ondersteuner genoeg tijd voor jou?		94% (16)	6% (1)	0% (0)
13.	Bemoeit de ambulante ondersteuner zich te veel met je?		75% (12)	25% (4)	0% (0)
14.	Houdt de ambulante ondersteuner zich aan de afspraken met jou? ³⁾		94% (16)	0% (0)	6% (1)
15.	Voel je je prettig bij de ambulante ondersteuner?		94% (16)	6% (1)	0% (0)

2.5. De rechten van cliënten

Over het onderwerp 'De rechten van cliënten' zijn drie vragen voorgelegd. De vragen gaan over de rechten die cliënten van een zorgorganisatie hebben en hebben onder andere betrekking op de informatievoorziening en de mogelijkheid om iets in te brengen.

Alle drie de gestelde vragen komen als sterk punt naar voren. Alle cliënten geven aan het te kunnen zeggen tegen hun ambulante begeleider als ze het ergens niet mee eens zijn. Veranderingen in de ambulante ondersteuning worden verteld en de cliënten horen hun ondersteuner geen privédingen over andere cliënten zeggen.

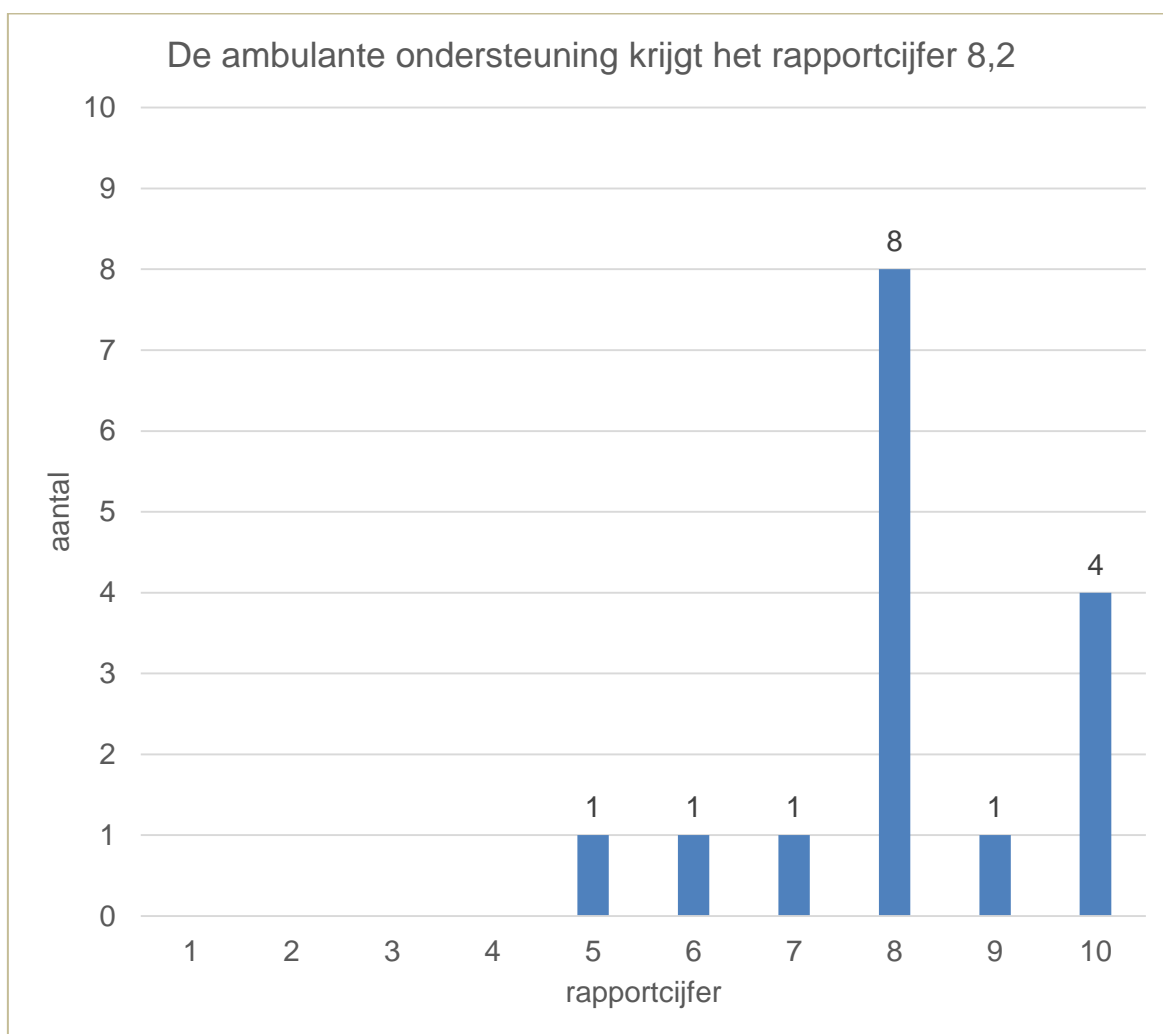
De rechten van cliënten		Normering			
16.	Als je het ergens niet mee eens bent, kun je dat dan tegen jouw ambulante begeleider zeggen?		100% (17)	0% (0)	0% (0)
17.	Als er iets verandert in de ambulante ondersteuning, wordt dat dan aan jou verteld? ⁴⁾		93% (13)	0% (0)	7% (1)
18.	Hoor je jouw ambulante ondersteuner wel eens privé dingen zeggen over andere cliënten?		94% (15)	6% (1)	0% (0)

2.6. Algemeen oordeel en analyse open vragen

De cliënten is gevraagd de ambulante ondersteuning een rapportcijfer te geven en dit cijfer eventueel toe te lichten. Daarna zijn nog twee andere open vragen gesteld. De resultaten van deze vragen zijn hieronder samengevat, geïllustreerd door citaten.

2.6.1. Rapportcijfer

De zestien cliënten die een cijfer gaven, beoordelen de ambulante ondersteuning van Het Lichtpunt gemiddeld met een 8,2. Het meest gegeven cijfer is een acht. Eén cliënt geeft een onvoldoende, een vijf. Vier cliënten geven een tien. Onderstaande tabel is een weergave van het gemiddelde cijfer en het aantal keren dat een bepaald cijfer is gegeven. Eén cliënt heeft geen cijfer gegeven.



Enkele cliënten geven een toelichting bij het cijfer. De cliënt die een laag cijfer gaf, licht toe waar dit door komt: 'Het loopt niet zo goed. Beetje aan wennen.' De andere opmerkingen zijn positief en gaan voornamelijk over dat cliënten blij zijn met hun begeleider en de ondersteuning die ze van de begeleiding krijgen:

- Begeleider lacht altijd. We doen leuke dingen samen, bijvoorbeeld computeren.
- Dat ik goed geholpen ben door hun.
- Het klikt wel met mijn begeleider.
- Ik ben blij dat ik ze heb, dat er iemand langs komt.
- Ik ben tevreden met hoe het nu gaat.
- Mijn begeleiders zijn de besten. Ik kan me goed uitspreken bij hun.
- Omdat ik tevreden ben met de begeleiding
- Omdat hij de beste begeleider is.
- Wat ze allemaal voor me doen. De tijd die ze aan me besteden. Ook buiten de tijd om die je krijgt. Je kunt altijd bellen, fijn idee als je je verhaal even kwijt wil. Als er echt iets is staan ze klaar voor je.
- Ze doen heel veel voor me.

2.6.2. Als je de directeur was bij Het Lichtpunt, wat zou je dan veranderen in de ambulante ondersteuning?

In de vragenlijst is de cliënten gevraagd wat ze zouden willen veranderen als zij directeur waren. Eén cliënt geeft geen antwoord. Zeven cliënten zeggen niet te weten wat ze zouden veranderen of dat ze niets zouden veranderen. De veranderingen die de andere cliënten noemen zijn uiteenlopend:

- Als ik op het op mij richt zou ik niks veranderen. Ik ben tevreden. Ik zou de communicatie naar de achterban (ouders) veranderen. Ouders informeren. Bijvoorbeeld één keer in de week.
- Meer op de hoogte blijven van o.a. feestavond enz.
- Dat er beter/meer rekening wordt gehouden met de mening van de cliënt.
- De mensen die hier wonen, zouden best een extra zakcentje kunnen gebruiken. Ook ik zelf zou het best wat ruimer willen hebben in de centen.
- Ik zou dan dagjes uit organiseren met de andere ambulante cliënten.
- Ik zou ervoor zorgen dat ik de begeleiders hou die ik nu heb. Als er één ziek wordt, dan wil ik geen vreemde begeleiders.
- Niet iedereen doet hetzelfde als ik ga eten bij het Lichtpunt.
- Nieuwe begeleiders aannemen, nog één (begeleider) erbij.

2.6.3. Wat vind je heel fijn aan de ambulante ondersteuning?

Op één cliënt na, die aangeeft dit niet te weten, vertellen de cliënten wat ze waarderen in de ondersteuning die zij krijgen. Cliënten noemen vooral het feit dat ze hun verhaal kwijt kunnen en met iemand kunnen praten, zowel over dingen die zij moeilijk vinden, als voor de gezelligheid. Een cliënt verwoordt dit als volgt: 'Dat je kunt praten met andere mensen, over wat goed en slecht gaat in je leven. Gewoon praatjes tussendoor is ook leuk.'

Daarnaast komen de hulp en steun die de cliënten van hun begeleider krijgen als punten die zij fijn vinden naar voren. Zo zegt een cliënt: 'Mijn begeleider vangt mij altijd goed op als er wat aan de hand is.' En een ander: 'Als de begeleiding niet komt dan weet je het niet meer.' Cliënten noemen hierbij ook aspecten als de hulp in huis, bij boodschappen, of contact met werkgever en het leren van dingen.

Tenslotte noemt een aantal cliënten de organisatorische kant van de ondersteuning die ze goed vinden, zoals op tijd komen, de verdeling van begeleidingsmomenten over de week, en het hebben van twee begeleiders.




2.7. Over jezelf

Over het persoonlijk welzijn (jezelf) zijn twee meerkeuzevragen en een open vraag gesteld.

De vragen over het persoonlijk welzijn leveren een aandachtspunt op: bijna de helft van de cliënten (zeven van de zeventien) voelt zich een beetje of niet gezond.

De meeste cliënten voelen zich wel gelukkig. Vier cliënten antwoorden dat dit voor hen 'een beetje' het geval is.

Er is één cliënt die zich niet gezond en ook niet helemaal gelukkig voelt. Alle andere cliënten beantwoorden één van de twee meerkeuzevragen positief.

Over jezelf		Normering			
19.	Voel je je nu gezond?		59% (10)	29% (5)	12% (2)
20.	Ben je nu gelukkig?		77% (13)	24% (4)	0% (0)

Persoonlijke wensen

Bij het thema 'Over jezelf' is aan de cliënten gevraagd: 'Wat zou je willen in je leven?'. Vier cliënten zeggen dat het nu goed is en ze geen wensen hebben of willen hun leven graag zo houden als het nu is.

De wensen van cliënten zijn gevarieerd en enkele cliënten hebben meerdere wensen. Zo uiten vijf cliënten een wens op het gebied van contacten. Twee van hen wensen een relatie of vriend(in). Twee anderen willen graag iemand met wie ze leuke dingen kunnen doen, zoals dagjes uit, fietsen in de duinen of uit eten. De vijfde cliënt wil vooral 'meer onder de mensen zijn'.

Een aantal cliënten heeft wensen rondom hun toekomstige woonsituatie. Zo noemt iemand zich wel eens zorgen te maken over waar hij heen moet als hij ouder wordt. Een ander wenst een aanleunwoning bij een verzorgingshuis. Verder wil een cliënt verhuizen binnen Katwijk en wenst iemand 'een huisje in de toekomst'.

Er worden ook wensen geuit rondom het persoonlijk welzijn, zoals gezond blijven, je prettig voelen, genieten van het leven, 'meer liefde' en 'een heeele hoop geluk'.

Andere zaken die cliënten noemen, zijn:

- Een driewieler. Leren wassen.
- De maatschappij waar ik in leef, is teveel 'ik' en er wordt te weinig rekening gehouden met mensen die hulp nodig hebben.
- Ik zou wel eens mee willen rijden met een vrachtwagen.
- Ik zou graag mijn rijbewijs willen halen, zodat ik niet met het taxibusje mee hoef. Ik zou graag een vaste chauffeur willen bij de taxi. Het is nu een zootje bij het taxibedrijf.
- Afvallen, een stimulans om af te vallen. Iemand die me blijft stimuleren. Ik wil resultaten zien, zodat ik me nog prettiger ga voelen.
- Een vakantie in Spanje.

2.8. Groepsgesprek

Het LSR heeft groepsgesprekken met cliënten gehouden. Deze groepsgesprekken hadden als doel de uitkomsten van de vragenlijsten te toetsen (herkennen de cliënten de uitkomsten?). Een aantal thema's is besproken met het doel meer achtergronden en suggesties voor verbetering te krijgen. Het resultaat van het groepsgesprek staat in deze paragraaf beschreven.

Tijdens het groepsgesprek met ambulante cliënten van Het Lichtpunt zijn de sterke punten en aandachtspunten besproken die uit de analyse van het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Bij het groepsgesprek waren vier ambulante cliënten en een begeleider aanwezig.

Algemeen oordeel

De cliënten die bij het groepsgesprek aanwezig zijn reageren positief op het feit dat van de twintig gestelde vragen er negen als sterk punt naar voren komen. Dit sluit aan bij hun beleving. Een cliënt geeft aan dat hij 'zeer tevreden' is en een ander zegt dat 'het machtig goed gaat'. Op de vraag van de LSR-medewerker hoe Het Lichtpunt ervoor kan zorgen dat dit sterke punten blijven, antwoordt één van de cliënten: 'Zo doorgaan!'.

Hieronder volgt een weergave van de besproken aandachtspunten.

Buurt waar je woont

De cliënten herkennen dat mensen zich niet altijd prettig voelen in hun buurt. Eén van de cliënten vertelt wel eens problemen met de burens te hebben. Bijvoorbeeld vanwege 'vervelende mensen' die hem uitjouwen of pesten. Twee andere cliënten vertellen dat zij in het verleden ook wel last hadden van mensen in hun buurt, bijvoorbeeld omdat die ruzie maakten of 's nachts harde muziek draaiden. Nu speelt dit niet meer, omdat ze andere burens hebben gekregen of doordat de mensen ouder zijn geworden.

Op de vraag van de LSR-medewerker wat cliënten doen als zij zich niet prettig voelen in hun buurt, antwoorden zij dat ze erover kunnen praten met hun begeleider. De begeleider vraagt dan bijvoorbeeld of ze samen met de burens zullen gaan praten. Ook kan de begeleider helpen om de woningbouwvereniging in te lichten over overlast. Tips die cliënten verder nog noemen, zijn: negeren, er zelf heen gaan, een gesprek met iemand erbij.

Eenzaam voelen

Over je eenzaam voelen, vertelt een cliënt dat dit bij hem niet speelt, doordat hij met iemand anders in een huis woont. Twee andere cliënten vertellen dat ze hier vroeger meer last van hadden. Het gaat nu beter volgens hen, doordat ze mondiger zijn geworden, meer contacten hebben en bijvoorbeeld naar de soos gaan. Een cliënt vertelt dat het erg geholpen heeft te weten wat er aan de hand is met hemzelf: 'de puzzelstukjes zijn op z'n plek gevallen sinds ik weet dat ik [diagnose] heb'. Een andere cliënt herkent dit en benoemt dat hij vroeger sneller 'uit balans' was. Eén cliënt vertelt dat hij zich wel eens eenzaam voelt, maar heeft wel zelf een aantal oplossingen als dit speelt, zoals: muziek of televisie aan zetten, iemand opbellen of ergens heen gaan.

Cliënten benoemen dat het helpt om met de begeleider te praten over gevoelens van eenzaamheid. Begeleiders vragen hier ook wel naar. De aanwezige begeleider vertelt dat dit ook via een vragenlijst zoals bij dit onderzoek naar boven komt. Hij ervaart dat dit thema zeker de aandacht heeft binnen het team. Volgens hem zetten zijn collega's zich actief in en hebben 'een doos vol ideeën' om mensen in contact met anderen te brengen.

Bang voelen

De meeste cliënten geven tijdens het groepsgesprek aan dat ze zelf niet echt bang zijn. Wel herkennen ze gemaakte opmerkingen, dat bijvoorbeeld dingen die je hoort of ziet gevoelens van angst kunnen oproepen. Tips die zij voor andere cliënten hebben, zijn: niet naar het journaal kijken als je bang wordt van dat soort nieuws, lid worden van Burgernet, zorgen dat je weet wat je kunt doen als je iets niet vertrouwt of bang bent. Ook wordt genoemd dat het fijn is om oplettende mensen in je buurt te hebben.

Gezond zijn

Cliënten herkennen het aandachtspunt dat niet iedereen zich gezond voelt. Meerdere mensen hebben lichamelijke problemen of een minder goede gezondheid. Hierover praten zij ook wel met hun begeleider. Vanuit Het Lichtpunt is hier ook aandacht voor, benoemt de aanwezige begeleider. Zo is er binnenkort een avond over gezond eten en bewegen.

Bemoeien

Het onderwerp 'bemoeien door begeleiders' komt uit de analyse niet als aandachtspunt naar voren. Toch is dit door de LSR-medewerker tijdens het groepsgesprek aangekaart, omdat een aantal cliënten heeft geantwoord dat begeleiders zich soms wel teveel met hen bemoeien. De aanwezige cliënten delen die ervaring niet. Zij denken dat dit ligt aan hoe iedereen zich persoonlijk opstelt en wat je onder bemoeien verstaat. Een cliënt noemt wel een voorbeeld uit ervaring: 'Als een begeleider opeens iets gaat vragen over mijn medicijnen, wat ik al jaren zelf doe. Dat vind ik dan wel bemoeiachtig.' Daar zijn de andere cliënten het wel mee eens. Maar, nuanceren zij, het is vast vaak 'goed bedoeld' en ligt ook aan hoe de begeleider de vraag stelt. Als duidelijk is dat de bedoeling is om te informeren of de cliënt ergens misschien hulp bij nodig heeft, is het oké, vindt men.

3. Resultaten ervaringsonderzoek verwanten

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens de verwanten⁵ van de cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen de sterke punten en aandachtspunten zijn van Het Lichtpunt.

Het hoofdstuk begint met een beschrijving van algemene gegevens (§3.1). Vervolgens zijn de uitkomsten van het onderzoek weergegeven. Het ervaringsonderzoek onder verwanten is onderverdeeld in twee onderwerpen en een aantal slotvragen. In elke paragraaf komt een onderwerp aan de orde:

- Verzorging en begeleiding (3.2);
- Communicatie en informatie (3.3);
- Algemeen oordeel (3.4).

De laatste paragraaf van dit hoofdstuk bevat een weergave van het groepsgesprek met verwanten.

De uitkomsten van de gesloten vragen zijn per paragraaf in een tabel beschreven. In de kolom 'normering' geven de groene vlakken de sterke punten aan, de gele vlakken de aandachtspunten en de oranje vlakken de verbeterpunten.

Wanneer het totaal aantal antwoorden van de verwanten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle verwanten de vraag hebben beantwoord. Ook kunnen percentages als gevolg van afronding opgeteld 99% of 101% zijn.

De antwoordcategorieën verschillen per vraag.

Categorie 😊 is: 'Ja' of 'Goed' (vr.5)

Categorie 😐 is: 'Soms wel (goed)/ soms niet (goed)', 'Gedeeltelijk' (vr.4) of 'Een beetje' (vr.7)

Categorie ☹️ is: 'Nee' of 'Niet goed' (vr. 5)

Na de analyse van de gesloten vragen, volgt een analyse van de opmerkingen en verbeteruggesties die verwanten noemen bij de open vragen.




⁵ De vragenlijst is door verwanten en 'externe' wettelijk vertegenwoordigers ingevuld. Voor de leesbaarheid is ervoor gekozen in plaats van cliënten te spreken over 'familieleden'.

3.1. Algemene gegevens

Zes van de 17 benaderde verwanten van cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen van Het Lichtpunt hebben een vragenlijst beantwoord. Dit is een respons van 35%. Het LSR streeft bij kleine groepen naar een respons van minimaal 80%. Deze respons is, ondanks verstuurde herinneringen vanuit Het Lichtpunt, niet behaald. Vanwege de lage respons kan niet gesteld worden dat de uitkomsten van het onderzoek onder verwanten van de ambulante cliënten een goede afspiegeling zijn van de mening van alle verwanten. Hiervoor is vervolgonderzoek nodig. Alle verwanten hebben de vragenlijst schriftelijk beantwoord en voor verwerking verzonden naar het LSR.

3.2. Verzorging en begeleiding

Over het onderwerp 'Verzorging en begeleiding' zijn vier vragen voorgelegd. De vragen gaan over het luisteren door de begeleiders, de verzorging en de begeleiding en of deze aansluit bij de behoefte.

Verzorging en begeleiding		Normering			
1.	Luisteren de begeleiders goed naar uw familielid?		83% (5)	17% (1)	0% (0)
2.	Verzorgen de begeleiders uw familielid goed?		83% (5)	17% (1)	0% (0)
3.	Begeleiden de begeleiders uw familielid goed?		83% (5)	0% (0)	17% (1)
4.	Sluit de verzorging en begeleiding aan bij wat uw familielid nodig heeft?		80% (4)	20% (1)	0% (0)

Uit de analyse van de meerkeuzevragen over verzorging en begeleiding komen geen sterke punten, aandachts- of verbeterpunten naar voren. De meeste verwanten zijn over het algemeen wel positief.

Vijf verwanten vinden dat de begeleiders goed naar hun familielid luisteren en dat de verzorging en begeleiding goed is. Vier verwanten vinden dat deze ook aansluit bij wat hun familielid nodig heeft.

Enkele verwanten geven een toelichting bij hun antwoordkeuze.

Een verwant die minder tevreden is over het luisteren en de begeleiding, licht toe: 'Reeds meerdere keren aangegeven dat huidige begeleiding niet zo goed bevalt. Andere begeleiding gevraagd; klikt niet met huidige'. Een andere verwant is positief over de begeleiding en meldt dat het veel beter gaat nu er een klein team is.




Bij het onderwerp verzorging zegt één verwant dat het eten op Het Lichtpunt soms beter lijkt te kunnen.

Tenslotte maken enkele verwanten een opmerking over het aansluiten bij wat hun familielid nodig heeft:

- Alleen gezelschap nodig.
- Ja, dat denk ik wel, maar ik heb soms het idee dat het voor mijn [famielid] beter zou zijn als hij in (of bij) Het Lichtpunt zou wonen. Hij woont nu zelfstandig.
- Meestal. Verschil van zienswijze over meegaan naar arts.

3.3. Communicatie en informatie

Over het onderwerp 'Communicatie en informatie' zijn vier vragen voorgelegd aan de verwanten. De vragen gaan over de communicatie, het nakomen van afspraken en de mate waarin verwanten betrokken en geïnformeerd worden.

Communicatie en informatie		Normering			
5.	Hoe ervaart u de communicatie over uw familielid met de begeleiders?		67% (4)	0% (0)	33% (2)
6.	Komen de begeleiders afspraken met u na?		100% (5)	0% (0)	0% (0)
7.	Bent u tevreden over de manier waarop u wordt betrokken bij de verzorging, begeleiding en / of behandeling van uw familielid?		75% (3)	25% (1)	0% (0)
8.	Wordt u voldoende op de hoogte gehouden van ontwikkelingen en veranderingen?		33% (2)	67% (4)	0% (0)

Uit de analyse komt één sterk punt, een aandachtspunt en één verbeterpunt naar voren.

Twee verwanten vinden de communicatie met de begeleiders over hun familielid niet goed. Dit is een verbeterpunt. Eén verwant licht toe waarom hij hierover niet tevreden is: 'Ik hoor nooit iets direct van de begeleiders. Altijd via [naam]. Ik krijg [begeleider] zelden te pakken als ik bel. Zou graag een telefoonnummer willen voor als ik vragen heb.'

Als sterk punt komt naar voren dat de verwanten vinden dat de begeleiders afspraken met hen nakomen.

Drie verwanten zijn tevreden over de manier waarop zij betrokken worden bij de begeleiding van hun familielid. Eén verwant is 'een beetje' tevreden en licht daarbij toe graag af en toe een mail te krijgen.

Twee verwanten kiezen geen van de opties. Eén van hen antwoordt dat hij het niet weet. De ander licht toe dat hij eigenlijk wel tevreden is, maar twijfelt of de woonsituatie van zijn familielid de juiste is.

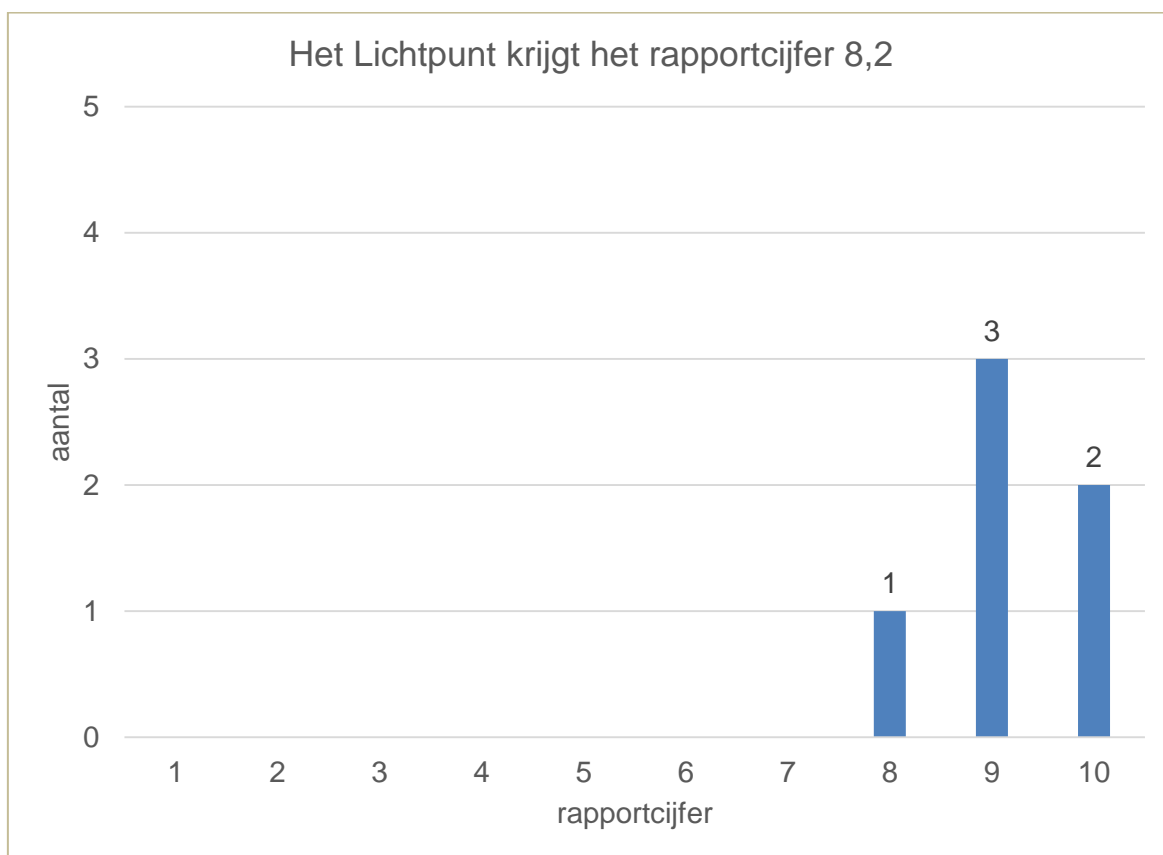
Tenslotte vinden vier van de zes verwanten dat zij niet altijd voldoende op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen of veranderingen. Dit is een aandachtspunt. Eén verwant merkt op dat het voor zijn gevoel de laatste tijd wat minder is. Een ander noemt als voorbeeld dat de vakantie van zijn familielid niet met hem als verwant besproken was.

3.4. Algemeen oordeel en analyse open vragen

De verwanten is gevraagd de ambulante ondersteuning een rapportcijfer te geven en dit cijfer eventueel toe te lichten. Daarna is nog een andere open vraag gesteld. De resultaten van deze vragen zijn hieronder samengevat, geïllustreerd door citaten.

3.4.1. Rapportcijfer

Zes verwanten hebben de ambulante ondersteuning een cijfer gegeven. Zij beoordelen Het Lichtpunt gemiddeld met een 8,2 en geven alleen de cijfers acht, negen en tien als waardering. Onderstaande tabel geeft het gemiddelde cijfer weer en het aantal keren dat een bepaald cijfer gegeven is.



Als toelichting bij het rapportcijfer noemt één verwant expliciet dat hij het cijfer geeft voor de ambulante begeleiding. Eén verwant geeft als toelichting dat hij tevreden is. Een andere verwant licht toe dat de vragen van zijn familielid gehoord worden en hij de benodigde begeleiding en hulp krijgt. Twee verwanten plaatsen bij hun positieve beoordeling ook een kanttekening:

- Fijne begeleiders! Bekwaam en betrokken, maar misschien iets té druk.
- Ze zouden mij terugbellen, maar nog steeds niet gedaan.

3.4.2. Welke wensen en behoeften heeft u nog voor de zorg en begeleiding van uw familielid?

Op de vraag wat zij verder nog wensen of nodig vinden voor de begeleiding van hun familielid, noemen verwanten uiteenlopende thema's zoals communicatie met verwanten, aandacht voor de ouder wordende cliënt en zijn verwanten, gezonde leefstijl en contacten:

- Ik vind dat [naam] hele goede en voldoende begeleiding krijgt. De communicatie naar mij toe kan alleen beter.
- Ik zou graag eens iemand spreken over wonen van mijn [familielid] in (of bij) Het Lichtpunt.
- Met frisse blik steeds blijven kijken naar wat nodig is, veranderd kan worden, etc. Inzetten op gezondheid, bewegen, ouder worden.
- Mijn [familielid] heeft iemand nodig om mee te praten en als gezelschap. Meer als vriend. Wij hebben om een bepaalde persoon gevraagd die hij wel vertrouwt. Maar dat was moeilijk volgens Het Lichtpunt. Ik kan het niet meer doen.

3.5. Groepsgesprek verwanten wonen en ambulante

Het LSR heeft één groepsgesprek met verwanten gehouden. Van de tien verwanten die bij het groepsgesprek aanwezig wilden zijn, hebben vier verwanten deelgenomen. Drie verwanten zijn betrokken bij cliënten die ambulante begeleiding van Het Lichtpunt krijgen; één verwant is betrokken bij een cliënt die bij Het Lichtpunt woont.

Tijdens het groepsgesprek met de verwanten zijn de sterke punten en aandachtspunten besproken die uit de analyse van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Het groepsgesprek had als doel de uitkomsten van de vragenlijsten te toetsen (herkennen de verwanten de uitkomsten?) en meer achtergronden en suggesties voor verbetering te krijgen. Het resultaat van het groepsgesprek staat in deze paragraaf beschreven. Met het oog op de lage opkomst van verwanten bij het groepsgesprek, kan niet gesteld worden dat de gemaakte opmerkingen representatief zijn voor de hele verwantengroep.

Er is voor gekozen een gezamenlijk verslag te schrijven van het groepsgesprek voor verwanten van wonen en ambulante, dat in beide rapportages is opgenomen.

Onderstaande verslaglegging kan gelezen worden als illustratie en extra informatie bij de uitkomsten van het ervaringsonderzoek.

Algemeen oordeel

Alle vier de verwanten geven aan dat ze erg tevreden zijn over Het Lichtpunt en de begeleiding die hun familielid krijgt. Zij merken dan ook op het goede gemiddelde cijfer en de positieve punten die uit het onderzoek naar voren komen te herkennen. Dat geldt zowel voor het wonen als de ambulante ondersteuning. Enkele aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren komen, worden slechts tot op bepaalde hoogte herkend. De aanwezige verwanten geven weinig aanvullende aandachtspunten of verbeteringsuggesties. De input van de verwanten is hieronder per thema weergegeven.

Vrijwilligers van Het Lichtpunt

Een verwant benoemt dat voor de wooncliënten een goed team van vrijwilligers betrokken is bij Het Lichtpunt en dat dit goed werkt. Als aanbeveling voor de toekomst benoemt hij het belang van blijven werken met een goed vrijwilligersteam en ervoor zorgen dat de vrijwilligers ook kundig genoeg zijn voor het omgaan met de doelgroep.

Eten en bewegen

Een verwant is te spreken over de menusamenstelling via een voedingslijst en de activiteiten gericht op bewegen. Zo vertelt hij dat er vanuit de woonlocatie een wekelijks moment van bewegen/gym is en dat cliënten ook elke week mee kunnen gaan wandelen of fietsen op de duofiets.

Benoemd wordt dat er plannen zijn om de ambulante cliënten hier ook meer bij te gaan betrekken, wat de aanwezigen positief vinden.

Tijd begeleiders

Het aandachtspunt bij verwanten (wonen) dat de begeleiders niet altijd genoeg tijd hebben voor hun familielid herkent de aanwezige 'woon-verwant' tot op bepaalde hoogte. Hij merkt dat de begeleiders langer op kantoor achter de computer moeten werken en daardoor bijvoorbeeld minder aanwezig zijn in de gezamenlijke huiskamer.

Eén van de verwanten van een ambulante cliënt merkt op zich juist te verbazen over hoeveel begeleiding de betreffende cliënt krijgt. Hij waardeert dit en is tevreden dat de begeleider goed meedenkt en meekijkt wat er speelt en wat nodig is. Een andere verwant uit waardering voor de aandacht die de begeleiders hebben voor de cliënt als er bijvoorbeeld familieomstandigheden zijn.

Bepalen en bemoeien door begeleiders

Over het aandachtspunt bij verwanten wonen dat de begeleiders soms teveel bepalen voor hun familielid, reageert een vertegenwoordiger van een ambulante cliënt dat dit volgens zijn familielid per begeleider verschilt. Hij hoort hierover wel eens wat van de cliënt rondom het eten: bij mee eten op Het Lichtpunt bepalen sommige begeleiders hoeveel en wat de cliënt mag eten, terwijl andere begeleiders die keuze meer bij de cliënt laten. De verwanten benoemen dat het mooi is dat de begeleiders aandacht hebben voor een gezonde leefstijl, maar dat cliënten dit wel als bemoeien kunnen ervaren.

Contact met verwanten

Een verwant (wonen) vertelt de ervaring dat het contact met de begeleiders nu wel eens wat minder is dan vroeger. Als voorbeeld noemt hij het mee koffie drinken in de huiskamer als hij bij zijn familielid op bezoek is. Hij geeft aan dat het prettig is als de begeleiders hem wel even begroeten, zeker als er iemand werkt die nog niet bekend is voor de verwant. De verwant heeft dit ook al besproken met de begeleiders en merkt hierover op dat hij altijd zaken kan bespreken richting het team.

De verwanten die namens ambulant bij het groepsgesprek aanwezig zijn, benoemen dat zij tevreden zijn over hun contact met de begeleiders en de communicatie vanuit de begeleiders met hen. Zij herkennen slechts tot bepaalde hoogte de aandachtspunten bij verwanten ambulante begeleiding wat betreft de communicatie over hun familielid en informatie die zij krijgen over ontwikkelingen en veranderingen. De aanwezige verwanten benoemen dat de communicatie sterk verbeterd is sinds er een speciaal team voor ambulante begeleiding is gevormd. Communicatie en informatievoorziening gebeurt volgens hen op verschillende manieren, bijvoorbeeld via een schriftje, mail met de verwant, via de cliënt zelf en een enkele keer treffen de verwanten de begeleider als ze bij hun familielid zijn of tijdens bijvoorbeeld evaluaties of planbesprekingen. Hierover komen verder geen aandachtspunten of verbeteringsuggesties vanuit het groepsgesprek naar voren.

Een verwant benoemt dat het voor cliënten, vooral degenen die wonen bij Het Lichtpunt, spannend is dat Marja weg gaat. Maar – zo ervaart de verwant – er is goed nagedacht over kennismaking met en het inwerken van de nieuwe directeur.

4. Conclusies en aanbevelingen LSR

Met het cliëntervaringsonderzoek is inzicht verkregen in ervaringen van cliënten die ambulante ondersteuning ontvangen van Het Lichtpunt en hun verwanten. Het ervaringsonderzoek heeft zich gericht op een aantal aspecten van de kwaliteit van zorg en bestaan. Cliënten en verwanten hebben hierover hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt. Hieronder staan de conclusies en aanbevelingen van het LSR.

Verantwoording

De respons is bij de cliënten 94%. We kunnen daardoor met zekerheid stellen dat de uitkomsten van de vragenlijsten representatief zijn voor de groep ambulante cliënten. De resultaten werden over het algemeen herkend en bevestigd in het groepsgesprek met cliënten.

De respons bij de verwanten is 35% en er waren drie verwanten bij het groepsgesprek aanwezig. Er is vervolgonderzoek nodig om duidelijk te krijgen of de uitkomsten van het ervaringsonderzoek bij de verwanten representatief zijn voor de hele groep verwanten.

Algemeen

Zestien cliënten en zes verwanten hebben een rapportcijfer gegeven. Het gemiddelde rapportcijfer van zowel de cliënten als de verwanten is een 8,2. In de groepsgesprekken worden de gemiddelde cijfers als goed en herkenbaar gewaardeerd.

4.1. Wat gaat goed?

Uit de vragenlijst komt naar voren dat de cliënten positief zijn over de ambulante ondersteuning. Negen van de twintig meerkeuzevragen komen dan ook als sterke punten uit de vragenlijst voor cliënten naar voren.

De meeste verwanten zijn ook positief. Er komt, uit de acht meerkeuzevragen, één sterk punt naar voren.

De sterke punten staan hieronder in tabelvorm weergegeven:

Sterke punten	
Cliënten <ul style="list-style-type: none">• Hulp krijgen die je nodig hebt• Bereikbaarheid van de ambulante ondersteuner• Overleg over het ondersteuningsplan• Tijd die de ambulante ondersteuner voor je heeft• Houden aan afspraken door begeleiders• Prettig voelen bij de ambulante ondersteuner• Tegen begeleiders kunnen zeggen als je ergens niet mee eens bent• Geïnformeerd worden over veranderingen in de ambulante ondersteuning• De ambulante ondersteuner geen privé dingen horen zeggen over andere cliënten	Verwanten <ul style="list-style-type: none">• Nakomen van afspraken met verwanten door begeleiders

Ook in de opmerkingen die cliënten en verwanten maken komen positieve punten naar voren. Deze betreffen vooral zaken als het goed kunnen praten met en geholpen worden door de ambulante begeleider.

4.2. Wat kan beter?

Uit de analyse van de gesloten vragen bij cliënten komen vier aandachtspunten naar voren. Bij de verwanten is er één aandachtspunt en één verbeterpunt.

De punten zijn weergegeven in onderstaand overzicht:

Aandachtspunten	
Cliënten <ul style="list-style-type: none"> • Prettig voelen in de buurt waar je woont • Wel eens eenzaam voelen in je woning • Wel eens bang zijn in je woning • Gezond voelen 	Verwanten <ul style="list-style-type: none"> • Op de hoogte gehouden worden van ontwikkelingen en veranderingen
Verbeterpunten	
Cliënten Geen	Verwanten <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie met begeleiders over familielid

De aandachtspunten van cliënten liggen met name op het gebied van gezondheid en het persoonlijk welbevinden. Cliënten voelen zich niet altijd prettig in hun buurt en hebben wel eens gevoelens van eenzaamheid of angst in hun woning. Wensen en verbeter suggesties die cliënten noemen, gaan met name over het wonen in de toekomst en behoefte aan bepaalde contacten, bijvoorbeeld een relatie of iemand om leuke dingen mee te doen. Daarnaast zijn er diverse individuele wensen.

De verwanten die hebben deelgenomen aan het onderzoek lijken met name aandacht te vragen voor de afstemming van de begeleiders met de verwanten.

4.3. Aanbevelingen LSR

Het LSR raadt aan om naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek een SMART⁶ verbeterplan op te stellen voor Het Lichtpunt. Het is belangrijk om de cliëntenraad daarbij te betrekken. Stel bijvoorbeeld samen met de cliëntenraad prioriteiten vast: een top 3 van aandachtspunten voor 2017. Zorg daarbij voor een concrete uitwerking volgens het SMART principe.

Hieronder doet het LSR enkele aanbevelingen voor een **verbeterplan**. Het Lichtpunt kan hier naar wens prioriteiten in stellen en de genoemde suggesties verder uitwerken.

- Zorg dat het signaleren en bespreken van 'overstijgende thema's', zoals levenswensen of - vragen, persoonlijk welbevinden, gevoelens van angst en eenzaamheid structureel in de ondersteuning is ingebed. Dit door goed te informeren hoe het écht met iemand gaat, alert te zijn en door te vragen op wat cliënten vertellen over hun dagelijkse ervaringen. Op die manier kunnen cliënten en begeleiders tijdig vragen en behoeftes helder krijgen en deze omzetten in perspectieven, doelen en acties die bijdragen aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt.
- Besteed bij bovenstaand punt specifiek aandacht aan het persoonlijk welbevinden in relatie tot de woonsituatie (woning, buurt).

⁶ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

- In verband met de lage representativiteit van het onderzoek onder verwanten van cliënten die ambulante begeleiding krijgen van Het Lichtpunt, is het raadzaam om de in deze rapportage beschreven uitkomsten te gebruiken als startpunt voor verdiepend onderzoek. Een mogelijkheid is een aparte bijeenkomst voor verwanten te organiseren. Tijdens een bijeenkomst kunnen vragen aan de orde komen zoals: Herkent u de uitkomsten van het onderzoek? Welke positieve punten, kritiekpunten, wensen en verbeter suggesties heeft u?
- Evalueer het onderwerp communicatie tussen begeleiders en verwanten, de wensen (van zowel cliënt als verwant) en de afspraken hierover als vast terugkerend punt in de ondersteuningsplancyclus.
- Blijf alert en met cliënten en verwanten in gesprek om te waarborgen dat zij positief blijven. Stimuleer cliënten en verwanten om kritisch te zijn (hoe kan het nog beter) en om ook met verbeter suggesties/ideeën en feedback te komen, zowel individueel als voor de organisatie van de ambulante ondersteuning door Het Lichtpunt in het algemeen.
- Tot slot raadt het LSR aan om de persoonlijke wensen en behoeften van cliënten te bespreken in de evaluatie en de ondersteuningsplanbespreking van de cliënt en hierover concrete afspraken te maken.
Vraag door op schijnbaar 'onmogelijke' wensen, onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wèl mogelijk is.
De individuele wensen of suggesties kunnen ook een impuls geven aan kwaliteitsverbetering op organisatieniveau. Het LSR raadt daarom aan om te bekijken welke individuele opmerkingen en verbeter suggesties van cliënten en verwanten kunnen worden meegenomen in het verbeterplan van Het Lichtpunt.

Bijlage I: Overige opmerkingen cliënten per vraag

Enkele cliënten hebben bij de meerkeuzevragen tijdens het interview een toelichtende opmerking gemaakt of bij het zelf invullen iets opgeschreven. Deze opmerkingen zijn hieronder per vraag weergegeven.

Eenzaam

- Soms als ik ziek ben, voel ik me wel eens eenzaam.

Bang

- Ik ben niet bang, maar heb wel eens gevoel van onveiligheid. Er is bijvoorbeeld een inbraak bij de burens geweest en dat heb ik niet door gehad. Als het donker wordt, doe ik alles goed dicht.
- Door wat er op TV is, wat er gebeurt in de wereld.

Bemoeien

- Soms vragen begeleiders dingen die voor mij privé zijn, bijvoorbeeld hoe het met mijn liedesleven staat. Ze moeten niet te strak op mijn rug zitten. Laat me maar rommelen. Het komt allemaal wel goed.

Privacy

- Soms hoor ik wel eens wat over andere cliënten, maar daar heb ik geen moeite mee. We hebben allemaal wat.