

Ben ik tevreden? 2016

cliënttevredenheidsonderzoek

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Instrument	4
Respondenten.....	5
Dataverzameling	5
Resultaten	6
Gesprekslijst 'Ben ik tevreden?'	6
Observatielijst ' Ben ik tevreden?' wett. vertegenwoordiger- begeleider	9
Observatielijst ' Ben ik tevreden?' begeleider- begeleider.....	12
Totaal ' Ben ik tevreden?'	15
Conclusie en aanbeveling.....	16
Bronnen.....	18

Inleiding

In 2016 heeft een cliëntervaring onderzoek plaatsgevonden op Nieuw Woelwijck, door middel van het instrument 'Ben ik tevreden?' van Martha van Biene. Eén van de instrumenten uit de waaier van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het instrument 'Ben ik tevreden?' wordt zowel door bewoners, ouders/ wettelijk vertegenwoordigers en begeleiders als passend bij de visie van Nieuw Woelwijck ervaren.

De tevredenheid is gemeten over de acht domeinen van Schalock (Schalock en Verdugo 2007). In het onderstaand rapport is te lezen hoe bewoners, ouders/wettelijk vertegenwoordigers en begeleiders de tevredenheid per domein waarderen. Het algehele oordeel over de tevredenheid kwam uit op een 8,4. Bij ieder domein zijn gespreksfragmenten toegevoegd. Het belangrijkste doel van het instrument 'Ben ik tevreden?' is namelijk die dialoog die ontstaat tijdens het invullen van de vragenlijst. Door het toevoegen van de gespreksfragmenten wordt deze dialoog (deels) zichtbaar.

Tinie Pragt

10-02-2017

Kwaliteitsmedewerker Nieuw Woelwijck

Instrument

Nieuw Woelwijck is verplicht om minimaal tweejaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren uit de zogenoemde 'Waaier van instrumenten' van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. In 2015 is gekozen voor het instrument 'Ben ik tevreden?' van Martha van Biene, één van de cliënttevredenheidsonderzoeken die is opgenomen in de waaier. Zowel in de dorpsraad als de bewonersraad werd dit het meest geschikte, het meest bij de visie van Nieuw Woelwijck aansluitend instrument bevonden.

'Ben ik tevreden?' meet de ervaring en tevredenheid van de bewoner met als uiteindelijk doel een zo hoog mogelijke kwaliteit van bestaan. Het instrument is voortgebouwd op de theorie rondom kwaliteit van bestaan van Shalock (Shalock & Verdugo, 2002; Shalock et al., 2007). Kwaliteit van bestaan gaat veel verder dan de gemoedstoestand van een bewoner op een bepaald moment. Het wordt beïnvloed door allerlei factoren uit de omgeving en interactie tussen de bewoner en de omgeving. Het is zinloos de kwaliteit van bestaan in kaart te brengen met enkel objectieve indicatoren. Juist de subjectieve ervaring van de kwaliteit van bestaan is van belang. Deze subjectieve ervaring komt voort uit dialoog met de bewoner of zijn vertegenwoordiger.

De kwaliteit van bestaan is door Shalock (2007) opgedeeld in de volgende levensdomeinen:

Emotioneel welbevinden

Persoonlijke relaties

Materieel welbevinden

Persoonlijke ontwikkeling

Lichamelijk welbevinden

Zelfbepaling

Sociale inclusie

Rechten

(Biene, M. van, 2017)

'Ben ik tevreden?' bestaat uit een vragenlijst met 42 vragen verdeeld over de 8 domeinen. Elke vraag wordt beantwoord op de vijfpuntsschaal van Likert.

Binnen Nieuw Woelwijck wordt gebruik gemaakt van de gesprekslijst 'Ben ik tevreden?' en de observatielijst Klein kijken 'Ben ik tevreden?'.

De gesprekslijst 'Ben ik tevreden?' wordt ingezet bij bewoners die zelfstandig of met hulp van de begeleider de vragen kunnen beantwoorden.

Klein kijken 'Ben ik tevreden?' wordt ingezet bij de overige bewoners. In dat geval vullen onafhankelijk van elkaar de ouder(s)/wettelijk vertegenwoordiger en een groepsbegeleider de vragenlijst in op grond van observatie van de bewoner. Daarna wordt in het evaluatiegesprek één gezamenlijke lijst ingevuld.

Is er geen ouder/wettelijk vertegenwoordiger of wanneer deze onvoldoende betrokken zijn in het leven van de bewoner dan vullen twee begeleiders onafhankelijk van elkaar de vragenlijst Klein kijken 'Ben ik tevreden?' in op grond van observatie van de bewoner. Daarna wordt gezamenlijk één lijst ingevuld.

‘Ben ik tevreden?’ heeft als belangrijkste doelstelling de dialoog die ontstaat als gevolg van het invullen van de vragenlijst. In deze dialoog komen de diverse aspecten over de kwaliteit van bestaan, zoals benoemd door Schalock (2007), aan bod. De gesprekken die ontstaan tijdens het invullen van de lijst of het komen tot een gezamenlijke lijst is een wezenlijk onderdeel van het instrument.

Respondenten

In 2016 hebben 302 bewoners of hun ouder(s)/vertegenwoordiger(s)/ begeleider(s) deelgenomen aan ‘Ben ik tevreden?’. Dit is 81,5 % van de totale populatie. De deelname is als volgt verdeeld;

Gesprekslijst ‘Ben ik tevreden?’:

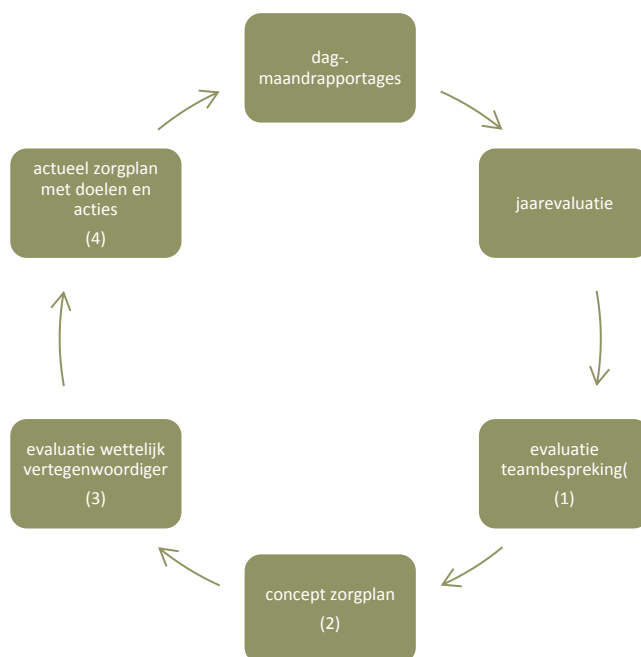
- 23 bewoners, 10 mannen en 13 vrouwen, variërend in de leeftijd van 22-72 hebben hier aan deelgenomen.

Observatielijst Klein kijken ‘Ben ik tevreden?’

- Voor 188 bewoners (116 mannen en 72 vrouwen, variërend in de leeftijd van 10-82) is de observatielijst klein kijken ‘Ben ik tevreden?’ door ouder(s)/ vertegenwoordiger(s) en begeleider ingevuld.
- Voor 91 bewoners (60 mannen en 31 vrouwen, variërend in de leeftijd van 16-91) is de observatielijst klein kijken ‘Ben ik tevreden?’ ingevuld door twee begeleiders.

Dataverzameling

De data is in de loop van 2016 verzameld. Het cliënttevredenheidsonderzoek is meegenomen in de jaarlijkse evaluatiecyclus van het zorgplan. De rapportages, evaluatie binnen teambespreking, evaluatie met wettelijk vertegenwoordiger en het zorgplan zijn op elkaar afgestemd qua tijdsvolgorde. De evaluatiestructuur rondom een bewoner ziet er als volgt uit:



Figuur 1

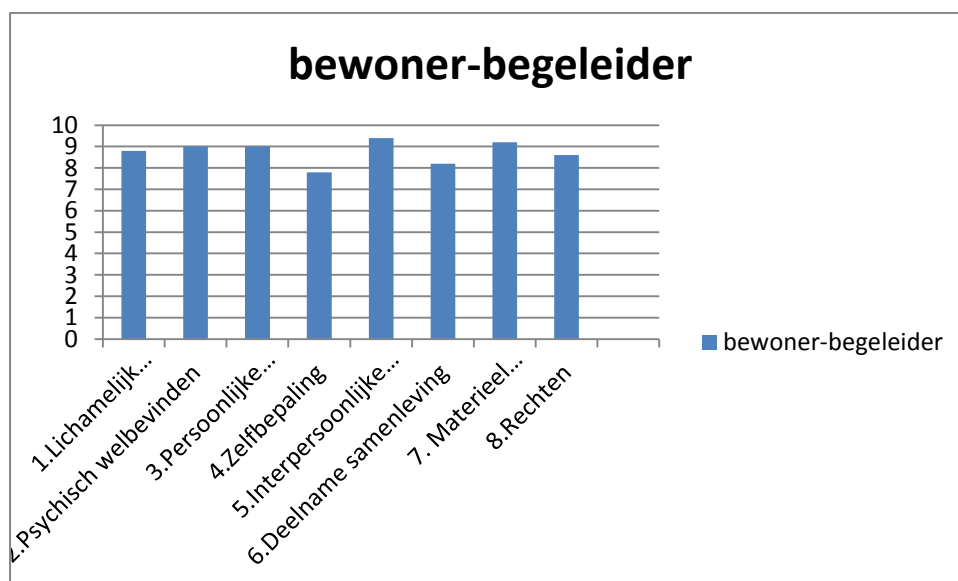
‘Ben ik tevreden?’ wordt voorafgaand aan de evaluatie met de wettelijk vertegenwoordiger ingevuld door de desbetreffende betrokkenen. Tijdens de evaluatie met de wettelijk vertegenwoordiger worden de uitkomsten besproken. Daarnaast worden de uitkomsten van ‘Ben ik tevreden?’ ingevuld met/ door een bewoner meegenomen naar de teambespreking. Opmerkingen en wensen worden indien mogelijk in het zorgplan/ dagelijkse zorg verwerkt.

Resultaten

De resultaten zijn uitgesplitst naar de gesprekslijst ‘Ben ik tevreden?’, de observatielijst ‘Ben ik tevreden?’ ingevuld door ouders/wettelijk vertegenwoordiger(s)-begeleider en de observatielijst ‘Ben ik tevreden?’ ingevuld door begeleider-begeleider. Daarna wordt de totale tevredenheid beoordeeld.

In dit rapport zijn de uitkomsten van de vijfpuntsschaal van Likert omgezet naar het Nederlandse rapportbeoordelingssysteem van 1-10, dit in verband met de leesbaarheid en eisen van het zorgkantoor.

Gesprekslijst ‘Ben ik tevreden?’



Figuur 2 rapportcijfer BIT bewoner-begeleider

Over het geheel genomen waarderen de bewoners de tevredenheid over de 8 domeinen met een 8,8.

De domeinen Psychisch welbevinden (9), Persoonlijke ontwikkeling(9), Interpersoonlijke relaties(9,4) en Materieel welbevinden(9,2) worden als zeer goed ervaren de bewoners.

2. Psychisch welbevinden:

"Gelukkig zijn is blij zijn. Ik word blij van muziek en van mama zien. Ik word verdrietig als ik ben gevallen en wanneer ik niet mijn zin krijg. Ik doe dan raar. Ik moet niet zo raar doen. Ik moet mijn denk hoofd gebruiken."

"Veilig zijn is niet bang zijn. Ik ben bang in het donker. Ik hou niet van spinnen. Met mama loop ik over straat, ik let op het verkeer."

"Uitrusten is even niets doen. Soms doe ik dat op mijn kamer. Als ik boos ben ga ik met spullen gooien of ik heb een boos gezicht. Ik zeg verkeerde dingen. Ik word boos als ik mijn zin niet krijg. Ik kan het zeggen tegen de begeleiders. Ik moet dan even nadenken, dat zeggen jullie altijd. Hoofd erbij. Ik kan goed kleuren/dansen. Hier slapen kan ik ook goed."

X is mijn vriendin, zij luistert naar mij. Y.vind ik leuk. Z .vind ik ook leuk. Ik groet de burenen."

3. Persoonlijke ontwikkeling:

"Op de natuurclub leer ik veel dingen, bij mooi weer gaan we naar buiten en ik vertel wat ik heb beleefd."

5. Interpersoonlijke relaties:

"J. vindt het fijn om mensen om zich heen te hebben en doet ook graag samen met andere mensen een activiteit. 'Dat vind ik gezellig'."

7. Materieel welbevinden:

"X .is blij met zijn grote nieuwe huis en zijn eigen, grote slaapkamer. Is tevreden met de spullen die hij heeft."

"Y. wil nog wel meer spullen, ze wil graag een donald duck boek". (opmerking: Na dit gesprek heeft Y een abonnement op Donald Duck gekregen.)

De domeinen Lichamelijk welbevinden (8,8), Deelname aan de samenleving (8,2) en Rechten(8,6) worden als goed ervaren door de bewoners.

1.Lichamelijk welbevinden

"Z. is erg tevreden met hoe het lichamelijk nu met haar gaat. Ze is veel afgevallen en heeft een goede conditie. Ze vindt dat het eten in Nieuw Woelwijck lekker en gezond is."

6. Deelname aan de samenleving

“X vindt zelf boodschappen doen op NW niet echt boodschappen doen, bleek. Toch beleeft ze er wel plezier aan om hier zelfstandig naar de winkels te gaan. Daarom gaan we hiermee door.”

“Boodschappen doe ik in de winkel en in de drogist. Met mama ga ik naar het winkelcentrum. Albert Heijn vind ik niet leuk. De Aldi wel daar zijn leuke spullen. Ik ga bij mama achter op de fiets. Ik ben op de verjaardag van Y geweest. Ik eet dan mee op de groep. Thuis zit ik op internet. Ik doe dan spelletjes en kijk filmpjes. Het aankleed spel vind ik leuk.”

8. Rechten

“Z. vertelt dat goed naar hem geluisterd wordt. Hij heeft een babyfoon. Als ik roep komt er altijd iemand.”

“Jullie komen mij altijd welterusten wensen op mijn kamer. X doet altijd voor mij de gordijnen dicht. Het is mijn kamer. Jullie mogen altijd binnen komen anders kunnen jullie mij toch niet roepen voor het eten.”

“Afspraken worden gemaakt door Nieuw Woelwijck of tijdens een teambespreking volgens Z. Zij wordt daar van op de hoogte gebracht maar mag niet mee beslissen. Dat vindt ze wel jammer. “

Zelfbepaling(7,8) wordt als ruim voldoende ervaren door de bewoners.

4. Zelfbepaling

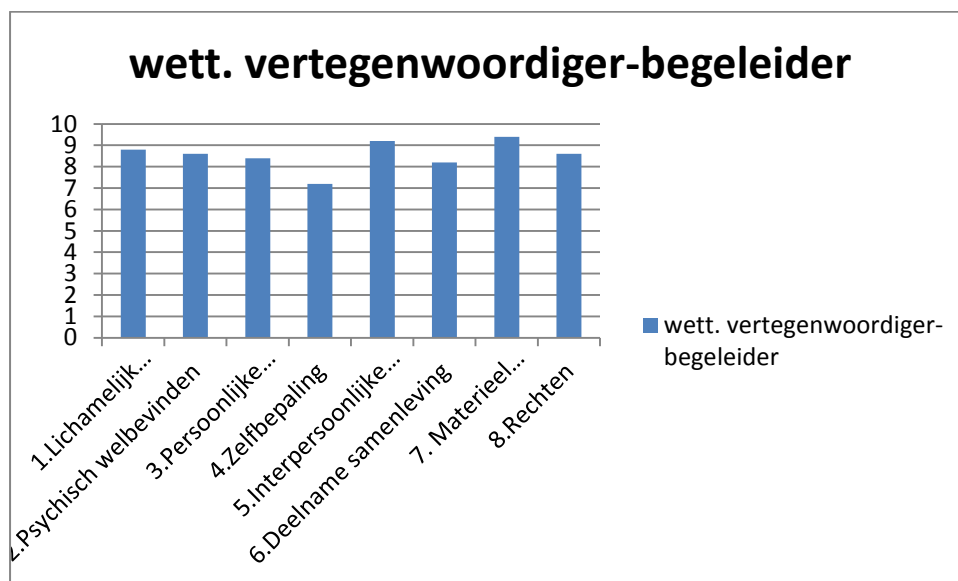
“X vertelde dat ze tevreden is met de gang van zaken, ze vindt het prettig zoals het gaat. Maar of ze echt invloed heeft op de dingen die ze doet? Dat dacht ze van niet.”

“Y. vertelt dat de leiding vertelt wat we gaan doen, als ik wat anders wil doen dan moet ik dat even overleggen.”

“Z doet in principe mee met alle (op haar afgestemde) activiteiten op een dag. Ze bepaalt niet zelf waar ze wel of niet aan mee doet. “Ik mag dat niet zelf bepalen” zegt ze zelf. “

“Ik kies voor thuis of voor hier. Ik kies voor koffie of voor thee. Ik kies muziek luisteren of een spelletje doen.”

Observatielijst 'Ben ik tevreden?' wett. vertegenwoordiger- begeleider



Figuur 3 rapportcijfer BIT wett. vertegenwoordiger-begeleider

Over het geheel genomen waarderen de wettelijk vertegenwoordigers en begeleiders de tevredenheid van de bewoners over de 8 domeinen met een 8,5.

De tevredenheid over Interpersoonlijke relaties(9,2) en Materieel welbevinden(9,4) wordt als zeer goed beoordeeld.

5. Interpersoonlijke relaties

"Het voelt goed op welke vorm er op dit moment vorm wordt gegeven aan interpersoonlijke relaties. X is graag op NW, ze gaat met plezier naar de wasserij en haar familie is voor haar erg belangrijk".

"Y voelt zich overduidelijk prettig in haar woonomgeving en bij de mensen in haar omgeving."

"Z. heeft geen contact met zijn familie. Dhr. en mevr. A. zijn voor Z. erg belangrijk, zij zijn ook de wettelijk vertegenwoordigers van Z. en komen vaak op bezoek of doen leuke activiteiten met hem."

8. Materieel welbevinden

"Er wordt geluisterd naar wensen. Ouders nemen dit letterlijk en dan scoort ze een 1. Wij als begeleiding weten door ervaring, observaties wat ze wel en niet prettig vindt, wat ze wel of niet leuk vindt. Door observaties kunnen we inschatten wat haar behoefte op dat moment zou kunnen zijn. Vandaar dat we zijn gaan middelen naar een 3."

"Ouders geven aan dat ze vinden dat X een plek heeft waar ze met respect wordt behandeld en er wordt gekeken naar wat wenselijk/goed is voor X."

"Moeder geeft aan dat er goed geluisterd/gekeken wordt naar Y en er op deze manier samen wordt gekeken naar wat fijn en goed is om te doen voor Y"

De tevredenheid over Lichamelijk welbevinden(8,8), Psychisch welbevinden(8,6), Persoonlijke ontwikkeling(8,4), Deelname aan de samenleving(8,2) en Rechten(8,6) wordt als goed beoordeeld.

1.Lichamelijk welbevinden

“X slaapt heel licht en ligt op het randje van haar bed. Doordat ze een beddek heeft, ligt ze meer ontspannen en komt ze meer tot rust.”

“Het gaat goed met Y zijn lichamelijke welbevinden, hier gaan we zo mee door.”

“Bij bijzondere activiteiten zoals St.Maarten afwegen of Z in de rolstoel meegaat of met de rollator. Dit omdat ze in bepaalde situaties onzekerder wordt bij het lopen.”

2.Psychisch welbevinden

“Dit onderdeel waren moeder en zus heel duidelijk in, dit kenmerkt Z en maakt hem in hun ogen ook zo bijzonder. Ondanks het autisme laat hij zien dat vertrouwde mensen, begeleiders en familie wel belangrijk voor hem zijn. Ze genieten van zijn reactie en zien ook dat Z kan genieten van muziek, sfeer, eten. Ze zien ook dat hij op zijn plek is en ontspannen in de groep kan zijn.”

“Als X zich niet prettig voelt, iets niet wil, laat zij dat wel merken. Ze wrijft/tikt met haar armen of hand langs materie of weert af. De begeleiding probeert te achterhalen wat er aan de hand is en probeert haar te laten ontspannen door de spanning weg te halen.”

“Y is een jongen die voor alles enthousiast te maken is. Het is wel belangrijk goed op te letten dat het geheel in balans blijft en er niet teveel van hem wordt gevraagd.”

3.Persoonlijke ontwikkeling

“Zoeken naar wat Z kan en leuk vindt om te doen (bv. opruimen van dingen/pannen/oud papier) en dit evt uitbreiden.”

“Er is sprake van een aanzienlijk verschil tussen X haar kunnen (cognitie) en aankunnen (emotioneel). X kan weinig aan, er is een groot risico op overvraging. Dit maakt de mogelijkheden tot het leren van nieuwe dingen en het deelnemen aan recreatieve activiteiten complex. Soms lukt het wel en soms niet.”

“familie ziet dat als ze op de groep zijn; Y die met plezier taakjes doet, reageert op sfeer, muziek en aan allerlei activiteiten mee doet zoals theater, zomerfeest etc.”

6. Deelname aan de samenleving

“Voor Z is haar samenleving het leven op Nieuw Woelwijck, hier heeft zij contact met ‘dorpsgenoten’ vanuit hier heeft de familie de vraag ook beantwoord.

Z komt af en toe in een winkel buiten Nw. Woelwijck en ze gaat op bezoek bij familie.”

“X gaat alleen mee boodschappen doen wanneer ze met een begeleider in Hoogezand Sappemeer bijvoorbeeld kleding of schoenen gaat kopen. Daarnaast gaat ze tijdens de vakantie wel een enkele keer mee boodschappen doen.”

“Vraag 6a heeft moeder beantwoord m.b.t. boodschappen doen buiten Nieuw Woelwijck. Op het terrein van Nieuw Woelwijck kan J. goed zelf een boodschap doen.”

“ Y bezoekt haar vriendin Z van elke zaterdagmiddag. Dat is heel belangrijk voor haar.”

8. Rechten

“Zussen ervaren dat X echt een eigen plek heeft, hij wordt er met respect behandeld, zij ervaren dat begeleiding goed in kan spelen op H. zijn behoeften en kunnen inschatten wat voor X belangrijk is.”

“De nieuwe groepsbegeleiders leren de gebaren van Y herkennen. Hier zijn we actief mee bezig.”

“Doordat er goed gekeken en geluisterd wordt naar Z kan zij op de groep geholpen worden in dat wat voor haar goed is. Familie ervaart daarin respect naar Z”

De tevredenheid over Zelfbepaling(7,2) wordt als ruim voldoende beoordeeld.

4. Zelfbepaling

“Gezien X haar handicaps liggen er veel dingen vast in het dagprogramma. X lijkt dit zelf niet als opgelegd/verplicht te ervaren.”

“De ouders en de begeleiding van Y denken dat ze gezien haar ernstige verstandelijke handicap voldoende eigen keuzes maakt. Omdat meer keuzevrijheid haar juist angstiger maakt.”

“Dat wat Z kan doet hij zelf en dat is in goede balans. Keuzes maken zijn soms lastig door ASS.”

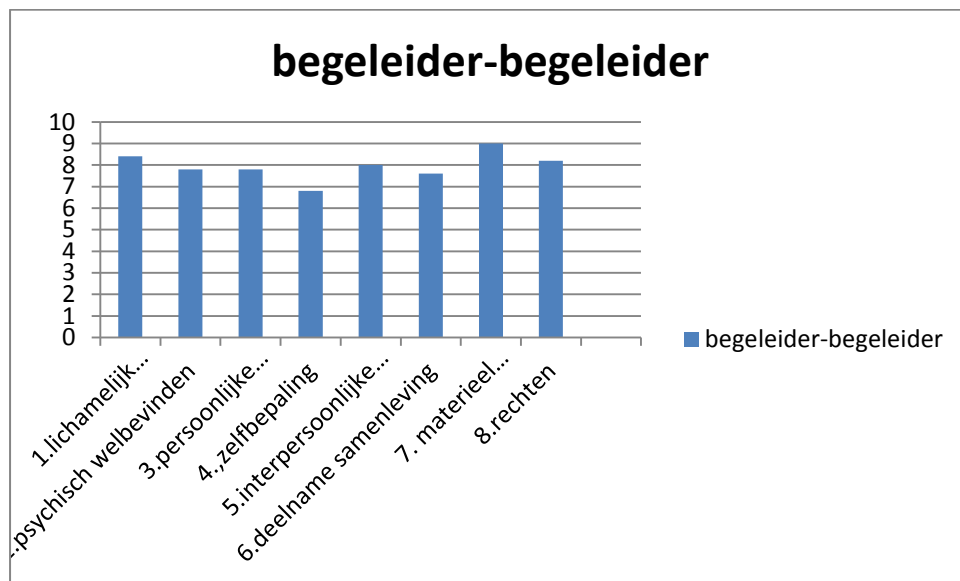
“Eigen keuzes en invloed op activiteiten kan ze zelf niet meer. Wel weet begeleiding uit ervaring en observaties waar voorkeuren liggen. Door hiermee rekening te houden heeft ze indirect wel de mogelijkheid van keuzes en invloed.”

“Wanneer X zou mogen kiezen, zou hij vaker op zijn kamer muziek willen luisteren. We hebben er bewust voor gekozen om hem hier vaste momenten voor te geven, omdat hij zich hier anders erg in kan verliezen.”

“Y bepaalt maar in kleine mate haar eigen activiteiten, omdat ze vanuit haar handicap moeilijk een keuze kan maken ouders en begeleiding hebben goed gekeken naar wat Y prettig vindt, ook is hier rekening gehouden met haar leeftijd. Ouders en begeleiding zijn het eens over de dag invulling die er nu voor Y is.”

“Geeft aan dat hij het voetbal soms niet leuk vindt maar tegelijkertijd kan hij er ook van genieten. Bij groepsactiviteiten wordt er gekeken naar wat hij leuk vindt om te doen en mag hij ook in een zelfstandige ruimte aan de activiteit werken.”

Observatielijst 'Ben ik tevreden?' begeleider- begeleider



Figuur 4 rapportcijfer BIT begeleider-begeleider

Over het geheel genomen waarderen de begeleiders de tevredenheid van de bewoners over de 8 domeinen met een 8.

De tevredenheid over Materieel welbevinden(9) wordt als zeer goed beoordeeld.

7. Materiaal welbevinden

"X hecht geen waarde aan spullen. Hij heeft wel veel cd's en dvd's omdat hij hier veel plezier aan kan beleven. Maar hij heeft geen besef dat ze van hem zijn."

"Geld wordt voor Y beheerd, hij heeft echter genoeg geld om dat aan te schaffen wat noodzakelijk en wenselijk is. Y is blij met de spullen die hij heeft (vele knuffels, beeldjes e.d.) op zijn kamer. YJ. kan dit met trots aan de begeleiding en bezoek laten zien. Op de zaterdag maakt Y zijn kamer schoon en mag hij alle spullen weer een mooi plekje geven (ordering)."

De tevredenheid over Lichamelijk welbevinden(8,4), Interpersoonlijke relaties(8) en Rechten(8,2) worden als goed beoordeeld.

1. Lichamelijk welbevinden

"Z is gevoelig voor ondergewicht. Dit wordt op NW goed in de gaten gehouden door hem maandelijks te wegen. Daarnaast krijgt Z elke morgen een extra bord pap."

"X gaat fysiek achteruit en beweegt daardoor steeds minder. Hij gaat wel vaak naar buiten en geniet van de buitenlucht en alles wat er buiten te zien is."

"Voor Y is bewegen goed. Ze gaat elke dag naar buiten en fietst drie keer per twee weken. Ook gaat ze naar de bewegingsclub en zwemt ze twee keer per week."

5. Interpersoonlijke relaties

“Z heeft wel mensen op NW waar hij zich vertrouwder bij voelt. Het gaat in zijn geval niet om de persoonlijkheid maar waar ze voor staan. Voorspelbaarheid, veiligheid, duidelijkheid, geen spanning. Z zoekt uit zichzelf geen contact met andere bewoners, het contact met de begeleiding is vaak functioneel, om hulp vragen bij opstappen op de fiets ed. Er is nog contact met 2 oud begeleiders die hem regelmatig groeten en een praatje maken en op zijn verjaardag komen.”

“Zijn familie is belangrijk voor hem. Ze bezoeken hem regelmatig.”

8. Rechten

“Hoe moeilijk het ook is, we proberen wel wat te doen met de signalen die X geeft. Aan de grondspanning die vanuit zijn autisme komt, kunnen we niet veel doen maar we kunnen wel aan de voorwaarden werken waarop het leven voor X wellicht overzichtelijker wordt en hopelijk een beetje veiliger.”

“Y slaapt samen op een kamer met een huisgenoot. Dit doen ze al jaren, dit werkt geruststellend voor beide. Daarom is na de verhuizing besloten dit zo te houden.”

De tevredenheid over Psychisch welbevinden(7,8), Persoonlijke ontwikkeling(7,8) en Deelname aan de samenleving(7,6) worden als ruim voldoende beoordeeld.

2. Psychisch welbevinden

“Z is over het algemeen ontspannen en vrolijk, maar laat op momenten van spanning, verdriet of boosheid dit duidelijk merken. Het is fijn dat ze dit uit, zodat de begeleiding haar kan helpen.”

“Y is niet altijd ontspannen. Hij kan erg blokkeren als hij iets in zijn hoofd heeft en de begeleider iets anders van hem vraagt. De begeleider blijft zoeken naar hoe Y daarbij het best begeleid kan worden.”

“Bij spanning stelt de begeleider Z gerust en kan hij weer meer ontspannen. Het contact met de begeleider helpt hem zichtbaar.”

3. Persoonlijke ontwikkeling

“We gaan door waar we mee bezig zijn. We blijven zoeken naar passende activiteiten die aansluiten bij X belevingsniveau.”

“Y is zeker gevoelig voor sfeer. Het liefst doet hij alles aan de zijkant mee. Het zich in de groep bewegen is wel heel bedreigend. Mensen komen dichtbij je staan, praten tegen je of raken je aan. We zien ook vaak dat hij kan genieten van een activiteit maar als hij zelf aan de beurt is, komt de spanning gelijk naar boven. Hij doet in principe altijd mee maar soms wat korter als het moeilijk is.”

6. Deelname aan de samenleving

“Z doet samen met twee huisgenoten en een begeleider boodschappen en heeft elke maand een activiteit buiten de groep, (sjoelclub)”

“Y doet dagelijks boodschappen in de winkel op het terrein.”

“Z neemt deel aan de diverse activiteiten op Nieuw Woelwijck. Buurtbewoners helpen is breed gezien, Z kan in opdracht een boodschap voor de burens halen. Sneeuw ruimen bij anderen e.d. dit alles wordt mede aangestuurd door begeleiding (Z zal het uit zichzelf niet bedenken maar is wel bereid erin mee te helpen).”

De tevredenheid over Zelfbepaling(6,8) wordt beoordeeld als voldoende.

4. Zelfbepaling

“Keuzes welke X kan echt zelf kan maken zijn zeer beperkt doordat X alleen maar kan kiezen vanuit zijn ASS en vrijwel altijd hetzelfde zou kiezen. Dit kan in situaties m.b.t. voeding ongezond zijn en werkt in andere keuze situaties zeer vernauwend. X kan de consequenties van zijn keuze niet overzien. Begeleiding kan X in deze helpen door hem bijvoorbeeld te laten kiezen uit twee alternatieven bijv. broodbeleg, vrijetijdsbesteding (lego of kleuren) e.d”.

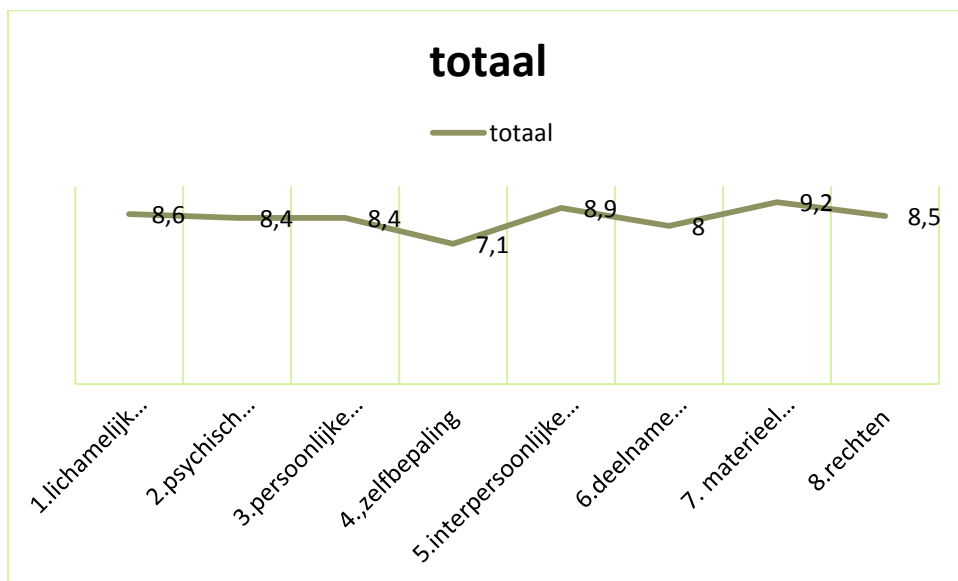
“Y laat in houding, gebaar duidelijk merken of ze aan iets mee wil doen of niet.”

“Z hoeft vanwege zijn hoge leeftijd niets meer, maar mag alles.”

“X wil soms meer dingen zelf doen, maar vanwege zijn handicap lukt dat niet. De begeleiders blijven hem de mogelijkheid geven waar mogelijk zelf dingen te doen. Hier gaan we mee door.”

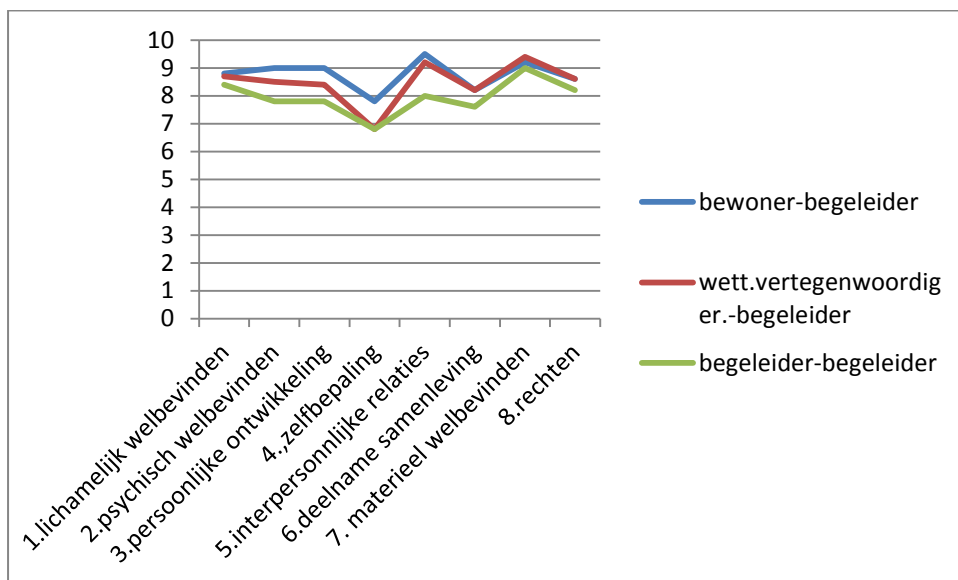
“Laat in houding/afwijzing duidelijk merken wat ze wel of niet prettig vindt.”

Totaal ' Ben ik tevreden?'



Figuur 5 rapportcijfer BIT totaal

Het totale gemiddelde van de gemeten tevredenheid (van de bewoners van Nieuw Woelwijck) over de 8 domeinen van Shalock is een 8,4.



Figuur 6 rapportcijfer BIT

In figuur 6 is te zien dat de bewoners die zelf de vragenlijst hebben beantwoord op vrijwel alle domeinen hoger scoren dan de vragenlijsten die ingevuld zijn door de wettelijk vertegenwoordigers en de begeleiders. Daarnaast is te zien dat de score op zelfbepaling bij alle drie categorieën beduidend minder is (gem. 7,2), dan de scores op de overige 7 domeinen (gem. 8 of hoger).

Conclusie en aanbeveling

De tevredenheid over de 8 domeinen wordt door de drie groepen als goed beoordeeld. In figuur 6 is te zien dat het patroon van de waardering over de domeinen niet wezenlijk anders is. Wel zit er over het gemiddelde een licht verschil in; het gemiddelde rapportcijfer is 8,8 bij bewoners, 8,5 bij ouders/ wettelijk vertegenwoordigers-begeleider en 8 bij begeleider-begeleider. Er is op basis van het huidige onderzoek geen duidelijk antwoord te geven op het verschil in waardering. Mogelijk zijn begeleiders voorzichtiger met de beoordeling en kiezen ze vaker voor een gemiddelde waardering.

De algehele conclusie is dat zowel de bewoners zelf als de vertegenwoordigers en begeleiders de tevredenheid over de 8 domeinen van Schalock met een eindcijfer 8,4 als goed beoordelen. Interpersoonlijke relaties en Materieel welbevinden worden als zeer goed ervaren. Het Lichamelijk welbevinden, Psychisch welbevinden, Persoonlijke ontwikkeling, Deelname aan de samenleving en Rechten worden als goed ervaren. Het is dan ook aan te bevelen om voor deze domeinen op dezelfde voet door te gaan.

Het domein Zelfbepaling wordt als ruim voldoende ervaren maar scoort beduidend lager dan de overige domeinen. Uit de gesprekken die gevoerd zijn over 'Ben ik tevreden?' met de ouders/ wettelijk vertegenwoordigers en de interne evaluaties van 'Ben ik tevreden?' kwamen twee oorzaken naar voren voor deze lagere waardering;

- Bij bewoners ontstaan initiatieven vaak niet uit behoefte aan zelfbepaling, maar vanuit het onvermogen dat hun handicap(s) met zich mee brengt. Met name bij bewoners bij wie naast een verstandelijke beperking sprake is van ASS-problematiek worden keuzes dikwijls gestuurd door eigen impulsen en fascinaties, rigiditeit en/of hun behoefte aan ordening. Dit betreft geen overwogen afweging waarvan iemand de consequenties (op langere termijn) kan overzien of waar iemand zelf verantwoordelijk voor kan worden gehouden. Het volgen/maken van keuzes leidt dan eerder tot een vergroting van de angst/onrust of werkt vernauwend. Vanuit dit standpunt worden eigen initiatieven of keuzes van bewoners niet altijd gevolgd binnen Nieuw Woelwijck. Zo lang of wanneer er aan dit onderscheid voorbij wordt gegaan en alle initiatieven/keuzes van bewoners worden gezien als 'eigen wil' en dus zelfbepaling, zal de waardering op de betreffende items relatief laag blijven.
- Ten tweede blijken er met name in de vragenlijst Klein kijken 'Ben ik tevreden?' vragen te staan die voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Bijvoorbeeld vraag 4 A 'bepaalt zelf de activiteiten', hier kan letterlijk worden gelezen; iemand bepaalt zelf de activiteiten en heeft hiervoor ook de capaciteiten. Het kan, omdat het een observatievragenlijst is, ook gelezen worden als; er wordt door mijn omgeving voldoende gelet op signalen (verbaal of non-verbaal) van voorkeur voor bepaalde activiteiten. Bij bewoners met een (zeer) ernstige verstandelijke handicap kan dit leiden tot ofwel een score van 1 of 2 (zeker niet) of juist tot een score van 4 of 5 (zeker wel).

Deze multi-interpretabele vraagstelling in met name de observatielijst Klein kijken wordt meegenomen in de landelijke gebruikersbijeenkomsten wat betreft de ontwikkelingen rondom 'Ben ik tevreden?'. Op deze dagen kwam ter sprake dat de observatielijst klein kijken 'Ben ik tevreden?' wordt doorontwikkeld en opnieuw zal worden beoordeeld op betrouwbaarheid en validiteit. Het is aan te bevelen voor Nieuw Woelwijck om deel te nemen aan deze doorontwikkeling en eventuele pilots, aangezien het merendeel van de bewoners gebruik maakt van de observatielijst klein kijken 'Ben ik tevreden?'.

Uit de gevoerde gesprekken rondom 'Ben ik tevreden?' en de interne evaluaties kwam daarnaast naar voren, dat het instrument 'Ben ik tevreden?' positief is ontvangen. Men spreekt over onderwerpen die anders niet zo snel aan bod komen in zowel gesprekken met bewoners, ouders/wettelijk vertegenwoordigers als begeleiders. Met name de gesprekken met bewoners werden als erg leuk en zinvol ervaren. Het voornaamste doel van het cliëntervaring onderzoek, namelijk de dialoog die ontstaat als gevolg van het invullen van de vragenlijst, is hiermee bereikt.

Bij een deel van de ingevulde vragenlijsten in het ECD worden gespreksfragmenten al toegevoegd, bij een ander deel van de ingevulde vragenlijsten in het ECD zijn alleen de scores ingevuld. Het is aan te bevelen om hier in de volgen de afname in 2018 aandacht aan te schenken. Dit om het onderdeel dialoog nog meer naar voren te laten komen.

In 2016 hebben 23 bewoners de gesprekslijst 'Ben ik tevreden?' met behulp van hun begeleider ingevuld. Voor de volgende afname in 2018 is het aan te bevelen om te onderzoeken of het voor meer bewoners mogelijk is om (met behulp van hun begeleider) de gesprekslijst 'Ben ik tevreden?' in te vullen.

Bronnen

Biene, M. van (2017, Januari 28). 'Ben ik tevreden??' wetenschappelijke basis. Gevonden op <http://www.beniktevreden.nl/beniktevreden.nl/index.php/2-ongecategoriseerd/11-wetenschappelijke-basis>

Biene, M. van (2003). *Proefschrift : Wederkerig leren*. Delft, Uitgeverij Eburon.

Schalock, R. L., & Verdugo, M. A. (2002). *Handbook on quality of life for human service practitioners*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.

Schalock, R. L., Gardner, J. F., & Bradley, V. J. (2007). *Quality of life of persons with intellectual and other developmental disabilities: Applications across individuals, organizations, systems, and communities*. Washington, DC: American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

Visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2.0 (2013). Vereniging Gehandicaptten Nederland

VGN (2017, februari 09). Beoordeling instrumenten cliëntervaringsonderzoek (bijgesteld op 16 december 2016). Gevonden op <http://www.vgn.nl/artikel/24599>