



1-4-2023

Clïent Tevredenheids Onderzoek

Stichting DOA 2023



Thomas Krijnen

Inhoudsopgave

1 Onderzoek een onderbouwing van de methode.....	2-3
2 Resultaten van de vragenlijst.....	4-9
3 De conclusie.....	10
4 De discussie.....	11
5 De aanbevelingen.....	12
Literatuurlijst.....	13

1. Het onderzoek, een onderbouwing van de methode.

Inleiding

In februari en maart 2023 is er een cliënt-tevredenheidsonderzoek gehouden onder de deelnemers van Stichting DOA. Zij volgen dagbesteding binnen de Stichting en komen gevarieerd van 1 tot 9 dagdelen per week. Stichting DOA heeft in totaal 36 deelnemers die dagbesteding volgen. Alle deelnemers hebben deel kunnen nemen aan het onderzoek. De vraag is wel op welke manier de antwoorden te interpreteren zijn. Sommige vragen werden niet gesnapt of werden niet beantwoord. Wanneer dit na een aantal pogingen niet lukte, werd de vraag overgeslagen. Dit is inherent aan de verstandelijke beperking en communicatiemogelijkheden.

Methode

Het onderzoek heeft plaatsgevonden door middel van het afnemen van een voor gestructureerde vragenlijst. Deze vragenlijst is ontwikkeld door het ITS, Radboud Universiteit Nijmegen en is gebaseerd op het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Versie d2.0, september 2010.

Onderzoek type

Voor de uitvoering van het praktijkonderzoek is er gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Het doel van een kwalitatief onderzoek is een beeld te vormen van de beleving en mening van de respondenten, daarbij worden de onderzoeksproblemen als uitgangspunt genomen (de Lange, 2011). Er wordt ook gevraagd naar behoeften van de respondenten. Door middel van dit onderzoek wil Stichting DOA de kwaliteit van de directe zorg toetsen op de werkvloer. Kwalitatieve gegevens gaan uit van waarde, aard en eigenschappen van gegevens. De gegevens worden geïnterpreteerd en vervolgens wordt er een waardeoordeel aan toegekend.

Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om te toetsen hoe de deelnemers de kwaliteit van zorg op de werkvloer ervaren binnen Stichting DOA.

Procedure

De vragenlijsten zijn afgenomen door Thomas, medebestuurder van Stichting DOA. Eén cliënt is bevraagd door zijn persoonlijk begeleider omdat deze nauwelijks contact maakt met begeleiders buiten deze persoon. De vragenlijst is afgenomen in een rustige ruimte, waardoor de cliënt niet afgeleid kon worden. Er is vooraf toestemming gevraagd om de vragenlijst af te mogen nemen. De vragen zijn voorgelezen en de lijst is voor de cliënt ingevuld. Hier is voor gekozen, omdat de meeste deelnemers niet in staat zijn om de vragenlijst zelfstandig in te vullen. De cliënt is verteld dat zij op de hoogte gebracht zullen worden van de resultaten van het onderzoek. Deze zal op de werkvloer met de deelnemers worden besproken. Tevens zullen de gegevens gepubliceerd worden op de website van Stichting DOA. Ook de cliëntenraad zal de resultaten bespreken.

Paradigma

Dit onderzoek kan getypeerd worden als interpretatief onderzoek. Het doel van een interpretatief onderzoek is erop gericht om de subjectieve interpretaties en belevingen van de respondenten te begrijpen en te analyseren. Er wordt betekenis verleend aan het menselijk handelen en het gedrag dat daaruit voortvloeit (de Lange, 2011).

Respondenten

De respondenten zijn allemaal deelnemers (mannen en vrouwen) van Stichting DOA. Er zijn in totaal 36 vragenlijsten afgenomen. De leeftijd van de respondenten is variabel. Deze varieert tussen achttien en eenenzestig jaar. De aard van beperkingen is heel divers te noemen en liggen zowel op verstandelijk als lichamelijk gebied, soms in combinatie. De respondenten hebben allemaal een ernstige/matige tot licht verstandelijke beperking.

De respondenten hebben antwoord gegeven op 27 vragen door middel van Ja, nee, soms en weet niet. Er werd ook geregeld geen duidelijk antwoord gegeven. Als hulpmiddel en om de respondent kracht bij zijn antwoord te kunnen laten geven werden in sommige gevallen de pictogrammen in de vorm van duim omhoog en duim naar beneden gebruikt.

Analyse van de vragenlijsten

Het analyseren van de vragenlijsten heeft op de volgende wijze plaatsgevonden. Per vraag is een analyse gemaakt, waarbij de antwoorden van de respondenten verwerkt zijn. De vragen zijn geclusterd in categorieën, waarbij de sterke en zwakke punten belicht zijn. Vervolgens is er een conclusie getrokken en zijn er aanbevelingen gedaan voor de praktijk. Deze aanbevelingen zullen worden meegenomen in de organisatiebeoordeling van Stichting DOA.

2. Resultaten van de vragenlijst.

De vragenlijst is te verdelen in zes verschillende categorieën van onderwerpen.

Doa heeft 36 deelnemers in zorg, waarvan bij allemaal een interview is afgenomen. Sommige vragen konden niet beantwoord worden.

Persoonlijk begeleider.

1) Is <naam pb'er> uw [persoonlijke begeleider]?

2,8% nee

94,4% ja

2,8% weet cliënt niet

2) Heeft <naam pb'er> met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt op <naam dagcentrum>?

2,8% nee

69,4% ja

27,8% weet cliënt niet

3) Praat u mee over de afspraken die worden gemaakt?

0% nee

30,6% over sommige afspraken

47,2% ja

22,2% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

4) Luistert ... <naam pb'er> bij het maken van afspraken naar wat u wilt?

0% nee

0% soms

80,6% ja

19,4% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

5) Vindt u de afspraken over de hulp goed of slecht?

0% slecht

5,6% sommige goed, sommige slecht

77,8% goed

16,6% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

6) Bent u (in het algemeen) goed gezond?

5,6% nee

5,6% soms, zelden

80,5% ja

8,3% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

7) Zorgen de begeleiders voor u als u zich niet goed voelt op het dagcentrum?

0% nee

2,8% soms, zelden

69,4% ja

22,2% niet van toepassing/cliënt is in afgelopen jaar niet ziek geweest

5,6% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

8) Kunt u met <naam pb'er> over moeilijke dingen praten? Bijvoorbeeld over alleen zijn, pesten of geheime dingen?

8,3% nee

2,8% soms, zelden

72,2% ja

2,8% nvt, cliënt heeft geen moeilijke dingen/cliënt wil dit niet

13,9% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

9) Werkt <naam pb'er> goed samen met andere begeleiders?

2,8% nee

0% soms, zelden

94,4% ja

2,8% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

Sterke punten

- Verreweg in de meeste gevallen kan de deelnemer zijn/haar pb'er benoemen
- Er wordt door de deelnemer benoemd dat ze mee kunnen praten over de meeste of alle afspraken in het zorgplan
- Er wordt naar de deelnemer geluisterd bij het maken van afspraken
- De afspraken worden over het algemeen als goed beoordeeld
- Bij ziekte wordt de deelnemer goed opgevangen door de begeleiders
- Een ruime meerderheid geeft aan dat er gepraat kan worden over moeilijk dingen
- De begeleiders werken goed samen met elkaar

Zwakke punten

- Een kwart van de deelnemers weet niet dat ze mee kunnen praten over het zorgplan

Begeleiders algemeen

10) Hoe heten uw begeleiders op <naam dagcentrum>?

94,4% cliënt kan enkele namen van begeleiders noemen

2,8% cliënt kan geen namen van begeleiders noemen

2,8% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

11) Vindt u de begeleiders goed in wat ze doen?

0% nee, niemand

8,3% sommige wel, sommige niet

88,9% ja, allemaal

2,8% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

12) Luisteren de begeleiders op <naam dagcentrum> naar u?

0% nee

5,6% soms, zelden

86,1% ja

8,3% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

13) Leggen de begeleiders u dingen goed uit?

2,8% nee

5,6% soms, zelden

72,2% ja

19,4% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

14) Praten de begeleiders met u over de regels op <naam dagcentrum>?

36,1% nee

11,1% soms, zelden

36,1% ja

0% n.v.t., er zijn geen regels

16,7% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

15) Hebben de begeleiders genoeg tijd voor u?

0% nee

11,1% soms, zelden

80,6% ja

8,3% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

16) Is er een begeleider waar je bang voor bent?

77,8% nee

2,8% soms, zelden

19,4% ja

17) Werken er vaak nieuwe begeleiders op <naam dagcentrum>?

47,2% nee

5,6% soms, zelden

33,3% ja

13,8% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

18) Houden de begeleiders zich aan de afspraken?

2,8% nee

8,3% soms, zelden

66,7% ja

22,2% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

19) Weet u wat u moet doen, als u niet tevreden bent?

77,8% nee

8,3% ja

13,9% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

Sterke punten

- Bijna alle deelnemers kunnen hun pb'er bij naam noemen
- De begeleiding wordt als prettig en 'goed' ervaren
- Begeleiders luisteren volgens de deelnemers goed en kunnen zaken ook goed uitleggen
- Deelnemers geven aan dat de begeleiding over het algemeen voldoende tijd voor ze heeft
- Er wordt ervaren dat begeleiders zich aan afspraken houden.

Zwakke punten

- De huisregels van Stichting DOA zijn bij enkel een kleine groep bekend, de begeleiding praat hier niet altijd over
- Een aantal deelnemers geven aan bang te zijn voor de begeleiding. Bij navraag blijken dit verschillende begeleiders te zijn en wordt de ervaren angst vaak benoemd als iemand duidelijk of streng is. Van echte angst lijkt dan ook geen sprake te zijn.
- Er wordt door een aantal deelnemers aangegeven dat ze vinden dat er vaak nieuwe begeleiders werken. Bij navraag gaat het dan over stagiairs of vrijwilligers.
- Deelnemers kunnen de klachtenprocedure vaak niet benoemen. De vraag is in hoeverre zij hier van op de hoogte moeten zijn.

Clëntenraad

20) Weet je wat een cliëntenraad is?

61,1% nee

30,6% ja

8,3% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

21) Vertellen de begeleiders over wat de cliëntenraad doet?

72,2% nee

5,6% soms/zelden

8,3% ja

13,9% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

Sterke punten

- Geen

Zwakke punten

- Deelnemers weten grotendeels niet wat de functie van een cliëntenraad is en worden hier door begeleiders niet over geïnformeerd.

Sfeer op de groep

22) Gebeuren er dingen op <naam dagcentrum>? die je niet fijn vindt?

52,8% nee

27,8% soms, zelden

19,4% ja

23) Zijn er andere collega's/deelnemers/cliënten op <naam dagcentrum> waar je bang voor bent?

77,8% nee

2,8% soms, zelden

19,4% ja

Sterke punten

- De deelnemers hebben onderling over het algemeen weinig angst voor elkaar. Deelnemers die aangeven wel angst te hebben benoemen verschillende zaken, bijvoorbeeld of iemand hard praat, wat hardhandig kan zijn of in een rolstoel zit.

Zwakke punten

- Er gebeuren wel eens dingen op de dagbesteding die als minder fijn ervaren worden. Roddelen over elkaar wordt een aantal keer benoemd.

Activiteiten

24) Wat doe je op <naam dagcentrum>

88,8% kan voorbeelden noemen.

5,6% kan geen voorbeelden noemen.

5,6% vraag niet beantwoord/weet cliënt niet

25) Mag je ook andere activiteiten (of ander werk) doen, als je wil?

5,6% nee

2,8% soms, zelden

58,3% ja

11,1% weet niet

2,8% cliënt wil niks anders doen

19,4% geen antwoord

26) Krijg je hulp van de begeleiders als je iets anders wil doen?

58,3% ja

41,7% cliënt wil dit niet/geen hulp nodig

Sterke punten

- Deelnemers kunnen over het algemeen goed aangeven aan welke activiteiten zij deelnemen en benoemen dit ook.
- De begeleiding helpt de deelnemers bij het doen of proberen van andere activiteiten.

Zwakke punten

- Deelnemers lijken niet altijd te weten dat ze andere activiteiten kunnen doen. Deze vraag leek moeilijk te begrijpen te zijn voor een aanzienlijk deel van de deelnemers

Algemene indruk

27) Vind je het fijn op de dagbesteding?

100% ja

Sterke punten

- Alle deelnemers geven aan het fijn te vinden bij Stichting DOA

Zwakke punten

- Geen

3. De conclusie.

Kijkend naar de resultaten kan er geconcludeerd worden dat de deelnemers van Stichting De Oude Apotheek zich over het algemeen prettig voelen binnen de dagbesteding. De deelnemers weten in de meeste gevallen wie hun persoonlijke begeleiders zijn, voelen zich gehoord, geven aan dat er goed voor ze gezorgd wordt en zijn tevreden over de afspraken in hun zorgplannen. De deelnemers geven aan dat ze vinden dat de begeleiders goed met elkaar samenwerken en dus voor een fijne sfeer op de dagbesteding zorgen. Deelnemers weten niet altijd dat ze inspraak hebben in hun zorgplannen.

Over de begeleiding zijn de deelnemers tevreden, deze wordt als prettig ervaren. Er wordt goed naar de begeleiding geluisterd en zaken worden goed uitgelegd. De begeleiding maakt genoeg tijd vrij voor de deelnemers en er wordt ervaren dat ze zich aan afspraken houdt. Huisregels zijn niet bij iedereen bekend en er wordt aangegeven dat de begeleiding hier niet altijd over praat. Ook wordt duidelijkheid of strengheid ervaren als angst, bij navraag blijkt er echter geen sprake te zijn van echte angst, meer een gevoel van gecorrigeerd worden wat niet altijd prettig voelt. Deelnemers zijn niet op de hoogte van de klachtenprocedure, hierbij is de vraag in hoeverre onze doelgroep hier zelf van op de hoogte dient te zijn.

Het merendeel van de deelnemers geeft aan niet te weten wat een cliëntenraad is. Ook vertelt de begeleiding hier volgens het merendeel van de deelnemers niet over. Hier ligt dus zeker een taak voor het bestuur en de cliëntenraad om zich meer naar de deelnemers te wenden en uitleg te geven over de functie van een cliëntenraad.

De deelnemers hebben weinig angst voor elkaar, sommige eigenschappen die bij de doelgroep horen worden door sommige als 'eng' ervaren (bijvoorbeeld een rolstoel, sociaal afwijkend gedrag). Een aantal deelnemers geven aan dat er wel eens geroddeld wordt onderling en ze dit als minder prettig ervaren.

Over het algemeen kunnen de deelnemers aangeven welke activiteiten zij doen en hier meerdere, heldere voorbeelden van geven. De deelnemers worden geholpen door de begeleiding als ze iets anders willen doen. Echter blijken de deelnemers niet altijd te weten dat ze andere activiteiten kunnen doen.

Afsluitend is het mooi om te vermelden dat alle deelnemers de dagbesteding bij Stichting DOA als fijn ervaren.

4. De discussie.

De vraag blijft (zie vorige onderzoek) of de vragenlijst voldoende begrepen wordt en of er niet te veel vragen zijn (27 stuks)? Heeft het nut om mensen van laag verstandelijk niveau hierin mee te nemen, als vragen niet altijd begrepen worden zelfs na uitleg? Stichting DOA vindt het belangrijk dat ieder zijn stem mag laten horen. Hoe kan Stichting DOA er voor zorgen dat er valide uitkomsten en conclusies uit dit onderzoek getrokken worden?

De deelnemers hebben wisselende spanningsbogen. Sommige wilden al snel weer weglopen en moesten teruggeroepen worden. Sommige gaven simpelweg geen antwoord op de gestelde vragen of associeerde erop los. Vragen moesten frequent herhaald worden en zelfs dan leek het alsof ze niet helemaal begrepen werden. Ook sociale wenselijkheid leek een rol te spelen in de antwoorden. Ze zitten met name tegenover iemand die ze goed kennen en die bestuurder is (Thomas Krijnen). Geeft dat het juist een vertrouwd gevoel, en durven zij zich daardoor open te stellen en echt te zeggen wat zij vinden of ervaren? Of kan dit ook averechts rechts werken?

Het volgende deel is hetzelfde gebeven als in 2019; bij Stichting Doa werken deelnemers van diverse niveaus, zowel sociaal emotioneel als cognitief. Een groot deel van de deelnemers heeft(deels) verbale communicatiemogelijkheden, maar sommige deelnemers hebben dit niet en hebben door middel van pictogrammen (duim omhoog en duim omlaag) de vragen beantwoord. Voor alle deelnemers geldt dat sommige vragen niet beantwoord konden worden, of de vraag op een andere manier gesteld moest worden, omdat deze niet begrepen werd.

De volgende hypothesen kunnen worden gesteld:

- 1) De vragenlijst (ITS, Radboud Universiteit Nijmegen, september 2010) sluit niet aan op de behoeften van de deelnemers
- 2) Het aantal vragen (27 stuks) is te intensief voor een groot gedeelte van de deelnemers.
- 3) Doordat de vragenlijst afgenomen wordt door een bestuurder kunnen er sociaal wenselijke antwoorden gegeven worden.
- 4) De resultaten van de vragenlijst zijn niet valide.

5. De aanbevelingen.

1. Er mag meer benadrukt worden tijdens bijvoorbeeld zorgplanbesprekingen dat de deelnemer zelf inspraak heeft over zijn/haar zorgplan en hier over mee mag en kan praten. Er zou voor een evaluatiegesprek met de deelnemer gesproken kunnen worden over het zorgplan en eventuele nieuwe doelen en/of acties die de cliënt zelf opgenomen zou zien in het zorgplan.
2. De huisregels van Stichting DOA mogen meer benadrukt en besproken worden door de groepsbegeleiders en persoonlijk begeleiders. Nieuwe deelnemers moeten hier gelijk in mee genomen worden zodat er geen onduidelijkheid ontstaat
3. Begeleiders mogen meer gewezen worden op de wijze waarop ze duidelijk zijn. Dit wordt door deelnemers wel eens als angstig ervaren. Het is de toon die de muziek maakt!
4. De cliëntenraad mag meer naar de deelnemers toe gaan en vertellen wat ze doen en wat ze voor elke deelnemer kunnen betekenen. Dit zou met ondersteuning van de groepsbegeleiders kunnen, of met degene die de cliëntenraad begeleid.
5. Deelnemers mogen meer aangesproken worden in roddelgedrag op de dagbesteding en hier samen met de begeleiding een oplossing voor vinden.
6. Er mag meer benadrukt worden door de begeleiding dat er keuzevrijheid is in de activiteiten. De eigen regie van de deelnemer is belangrijk en er kan, al dan niet op creatieve wijze, naar alternatieven gezocht worden van activiteiten. Openheid en de deelnemer lezen zijn hierbij van belang!
7. Het bestuur gaat de volgende hypothesen onderzoeken:
 - a. De vragenlijst (ITS, Radboud Universiteit Nijmegen, september 2010) sluit niet aan op de behoeften van de deelnemers
 - b. Het aantal vragen (27 stuks) is te intensief voor een groot gedeelte van de deelnemers.
 - c. Doordat de vragenlijst afgenomen wordt door een bestuurder kunnen er sociaal wenselijke antwoorden gegeven worden.
 - d. De resultaten van de vragenlijst zijn niet valide.

Bovenstaande aanbevelingen zullen worden meegenomen in de organisatie beoordeling en volgens (HKZ) Plan, Do, Check en Act volgorde als verbeterpunten worden uitgevoerd.

Thomas Krijnen
Bestuurder Stichting de Oude Apotheek

Literatuurlijst

Lange de, R., Schuman, H., Montaesano-Montessori, N. (2011). *Praktijkgericht onderzoek voor reflectieve professionals*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.