

BEKNOPT SAMENVATTING VAN DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIES UIT HET KWALITEITSONDERZOEK SOVAK 2016

De volgende samenvattingen weerspiegelen **algemene** trends uit het onderzoek, **SOVAK-breed**. Bevindingen en conclusies kunnen echter per team verschillen. Daarom zijn de samenvattingen in de Kwaliteit-Verbeter-Kaarten een belangrijke bron voor het praktische kwaliteitsbeleid op locatieniveau.

Wonen

Cliënten

In 2016 geven de cliënten een iets hoger rapportcijfer voor de ervaren algemene kwaliteit van zorg en ondersteuning: nu 2,6/3 tegen 2,5 in 2013. Het verschil wijst op een licht hogere waardering in de functie Wonen.

Cliënten geven blijk van vertrouwen in hun begeleiders en tonen tevredenheid met de bejegening die ze van hen ervaren. In de driehoek cliënt-vertegenwoordiger-begeleider is men tevreden wat betreft het elkaar op de hoogte houden van bijzonderheden in de zorg rondom de cliënt. Dat blijkt een sterk punt bij SOVAK.

Cliënten reageren nogal 'onwetend' met betrekking tot de cliëntenraad. Het 'zich op gemak voelen bij huisgenoten' blijkt in meerdere groepen lager te scoren. Dit wijst er op dat dit een gevoelig punt is bij cliënten in gespecialiseerde voorzieningen: leven (en werken) in groepen brengt spanningen met zich mee. De groepssamenstelling kan deze spanningen bevorderen; de begeleiding dient daarom veel aandacht te besteden aan het leefklimaat en aan de groepssamenstelling.

Een ander punt dat soms minder scoort is de tevredenheid over het onderhoud van de woning in de zin van technisch onderhoud maar ook van netheid. Daar staat tegenover dat er in 2016 door cliënten aanmerkelijk meer spontane positieve opmerkingen over de huisvesting werden gemaakt.

Cliëntvertegenwoordigers

Het gemiddelde rapportcijfer dat cliëntvertegenwoordigers geven voor de zorg in het algemeen is in 2016 gelijk aan dat van 2013: een 7,3.

Cliëntvertegenwoordigers geven er blijk van vertrouwen te hebben in de begeleiders van SOVAK op een breed gebied maar vooral op essentiële aspecten zoals: aandacht voor veiligheid; zorg voor basisvertrouwen. Zij zijn er van overtuigd dat begeleiders opkomen voor de cliënten en bejegening.

Wanneer we kijken naar de lagere waarderingen dan duiden die op de gevoeligheid van vertegenwoordigers voor aspecten van *onderhoud van de woning* en voor de *continuïteit in de zorg*. De 'flex-pool' oplossing ligt wellicht vanuit organisatieperspectief voor de hand maar overtuigt niet noodzakelijk (cliënten en hun) vertegenwoordigers van continuïteit in de zorg.

Men waardeert de zorgzaamheid van begeleiders maar is kritisch met betrekking tot de beschikbaarheid van (voldoende tijd) van begeleiders.

Begeleiders

begeleiders waarderen de gegeven zorg en ondersteuning in 2016 met hetzelfde rapportcijfer als in 2013, namelijk: 7,1. Begeleiders vinden zelf dat de ondersteuning bij SOVAK veel oog heeft voor de

mogelijkheden en beperkingen van de cliënt en dat er veel aandacht is voor het emotioneel welzijn van de bewoners. Zij vinden over het algemeen dat zij voldoende zijn toegerust (wat betreft competenties) voor het geven van goede begeleiding en dat zij goed luisteren naar de cliënt en zijn/haar vertegenwoordiger bij het opstellen en evalueren van het ondersteuningsplan. Ook waarderen zij hun communicatie met vertegenwoordigers en de bejegening van de bewoners positief.

Verbeterpunten voor de kwaliteit van de ondersteuning dienen volgens de begeleiders te worden gezocht op de volgende gebieden:

- Dat cliënten (meer) mee kunnen beslissen in aangelegenheden van de woning,
- Het zich bij elkaar op het gemak voelen van de bewoners in de woning,
- Alles wat te maken heeft met onderhoud van de woning en het wooncomfort,
- De samenwerking tussen wonen en dagbesteding
- De continuïteit van begeleiding bij ziekte / vakantie van begeleiders.

Dagbesteding

Cliënten

Het algemene rapportcijfer dat zij geven voor dagbesteding is met 2,7/3 iets hoger dan dat voor wonen. Cliënten van de dagbesteding waarderen hun begeleiders in hoge mate. Zij geven aan van hen veel begrip en hulp te ervaren. Hetzelfde geldt voor de activiteiten die men er doet; deze worden overwegend als boeiend, leuk en zinvol ervaren.

Aspecten die relatief lager scoren of die als minder worden gesignaleerd betreffen:

- Kennis van (het bestaan van) de Cliëntenraad en hoe die te bereiken;
- Vervanging van begeleiders bij afwezigheid (ziekte / vakantie).

Cliëntvertegenwoordigers

Het gemiddelde rapportcijfer dat door de cliëntvertegenwoordigers voor de dagbesteding wordt gegeven is 7,5.

Cliëntvertegenwoordigers geven blijk van veel vertrouwen in de inzet van de begeleiders op de dagbesteding en in hun competenties. Ook hier weer wordt het signaal gegeven dat de Cliëntenraad weinig bekend is.

Evenals cliënten hechten vertegenwoordigers veel belang aan de kwaliteit van de huisvesting en het onderhoud van de ruimten.

Als een mogelijk verbeterpunt komt naar voren dat cliëntvertegenwoordigers graag meer informatie zouden wensen over (het functioneren van hun verwant op) de dagbesteding.

Begeleiders

Het gemiddelde rapportcijfer dat begeleiders zelf geven voor de kwaliteit van de dagbesteding is 7,5. Begeleiders waarderen vooral de samenwerking binnen hun team. Ook vinden zij dat zij aandacht hebben voor het inschatten van de behoeften en interesses van de cliënten.

Als aandachtspunten voor verbetering worden gesignaleerd:

- De sociale aspecten van de groepssamenstelling; vooral het zich op het gemak kunnen voelen van cliënten;
- Samenwerking tussen Dagbesteding en Wonen;

- Continuïteit van de begeleiding;
- Opruimen en schoonhouden van de ruimten (dit houdt niet zozeer kritiek in op de medewerkers die daar nu de zorg voor hebben maar slaat eerder op het eigen gedrag en de organisatie van het team in de dagbesteding).

BSO

Ouders

De ouders van kinderen die gebruik maken van de BSO geven een rapportcijfer van 8,3 voor de ervaren kwaliteit van zorg.

Zij hebben veel waardering voor de begeleiders van de BSO. Alle relationele aspecten van de ondersteuning scoren hoog.

Ook in deze zorgfunctie blijkt de Cliëntenraad weinig bekend. De samenwerking tussen BSO en school is een mogelijk aandachtspunt. Wat daarin precies dan beter zou kunnen of moeten komt echter niet naar voren uit het onderzoek.

Begeleiders

Begeleiders zelf geven een rapportcijfer voor de gegeven zorg in de BSO functie van 8,0.

De begeleiders zelf vinden dat hun werk sterk kindgericht is en dat er begrip is voor de situatie en de behoeften van elk kind. Ook bejegeningsaspecten scoren hoog.