

# Opbrengsten van de workshop over Bouwsteen 2: 'Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking'

Regiobijeenkomsten Werken met het Kwaliteitskompas, voorjaar 2023

In de workshop over bouwsteen twee, brainstormden deelnemers over drie vragen:

1. Wat zijn goede voorbeelden/tips voor het **dagelijks onderzoeken en betrekken van ervaringen**?
2. Wat zijn goede voorbeelden/tips voor het **benutten van de resultaten** (op verschillende niveaus: individueel/team/organisatie)?
3. Wat zijn de **knelpunten** waar je tegen aanloopt (of waar je tegenaan denkt te gaan lopen) bij bouwsteen twee? Wat kan hierbij helpen?

Op alle vijf regiobijeenkomsten zijn twee workshops gehouden. Het resultaat is tien flipovers met antwoorden en tips per vraag.

Hieronder geven we een bundeling van de antwoorden die uit alle workshops zijn gegeven.

1. Wat zijn goede voorbeelden/tips voor dagelijks onderzoeken en betrekken van ervaringen?

## **Belangstelling werkt twee kanten op**

- Signalen aan weerszijden oppikken (cliënt ↔ medewerker)
- Ook vragen voor zorgmedewerker: belangstelling voor beide partijen
- Elke dag belangstelling voor elkaar (1 sticker)
- Beslissingen meer samen nemen
- Uitgaan van gelijkwaardigheid en iedereens persoonlijke ervarings'deskundigheid' (op eigen niveau)

## **Vaardigheden professionals: rapporteren en reflecteren**

- Help professionals hoe te rapporteren en hoe ervan te leren
- Reflectie stimuleert bewustwording hierop (1 sticker)
- Smart doelen formuleren o.b.v. het rapport en empathie en ervaringen cliënt
- Rapportages herformuleren
- Bewustwording bij begeleiding op welke manier/op welke momenten de cliënt eigen regie ervaart à houd het klein (2 stickers)
- Ken je bewoner à werk in kleine teams; constante factor (3 stickers)
- De goede vragen stellen (1 sticker)
- Reflectieve houding hebben (1 sticker)
- In het moment "zijn"!
- (Kunnen) doorvragen, onderzoekende houding (1 sticker)
- Tip: scholing van medewerkers die ervaringen bespreken (2 stickers)
- Vertrouwen op medewerkers dat zij aansluiten bij wensen/behoefte cliënt
- Blijf ervanaf! Vertrouw erop dat medewerkers dit kunnen

## **Koppeling ondersteuningsplan**

- Bespreken van dagelijkse ervaringen met cliënt en eventueel veranderingen vastleggen in dossier

- Dagelijkse gesprekken een goede plek geven in ECD waardoor je resultaten ziet (1 sticker)
- Gedeeltes van onderzoek in ECD implementeren
- Wij doen een keer per jaar CTO, onderdeel van MDO en wordt besproken
- Uitkomsten worden gekoppeld in zorgplan en als doel geformuleerd + Dagelijkse rapportage op doelen (1 sticker)
- Concrete leerdoelen + vertalen dagelijkse afspraak cliënt
- Laat het ECD automatisch onderdelen van de CEM in de rapportage overzetten naar de CEM

### **Andere vormen/momenten/bronnen gebruiken**

- Een spel i.p.v. een interview
- Gebruik maken van een spelvorm
- Onderzoekend, kan met de cliënt een op een, maar ook met groep cliënten (bijv. tijdens het eten) (1 sticker)
- Sleutelhanger met voorbeeldvragen (2 stickers) (*Hiermee wordt bedoeld: naar voorbeeld van een sleutelhanger voor professionals met kaartjes over reanimeren en ontruimen, bijvoorbeeld een versie maken met leuke vragen om aan cliënten te stellen gedurende de dag, denk aan de vragen op theezakjes*)
- Koffie met een koekje. LACCS methodiek (1 sticker)
- Kletsplot (vragen in pot doen en even na toetje doen)
- Zuil/tablet met elke week ja/nee vraag (smiley)
- Andere omgeving opzoeken: 1 op 1 (niet in de groep)
- Goede moment kiezen
- Huiskameroverleg: peilen hoe het gaat
- Incidentmeldingen
- Ervaringsdeskundige vragen iets te vertellen
- Betekenisvolle routine/ vraag (dagelijks) à zoals droom-vraag
- Oplossingsgericht werken: wat maakt dat .....?
- Inzetten van outside-onderzoeker (2 stickers)
- Out of the box methodes (i.p.v. of samen met vragenlijsten) (1 sticker)
- Tips methodes:
  - o Als je het ons vraagt
  - o Positieve gezondheid
  - o Steekje los
  - o LACCS

### **Houd het eenvoudig en klein**

"Laagdrempelige gesprekken" à weinig lading (wandelen, afwas, keukentafel) (1 sticker)

- Gesprek tijdens afwas is ook ophalen cliëntervaringen
- Gesprekjes laagdrempelig inzetten bijv bij de afwas (2 stickers)
- Houd het luchtig, niet als een onderzoek (2 stickers)
- Houd het heel klein (3 stickers)
- Het gesprek aangaan (1 sticker)
- Hulpmiddel en handvatten geven om naar 1 ding te kijken (vb: blikopener LACCS) (3 stickers) à geeft focus, 12 ervaringen in 1 jaar onder de aandacht
- Afchecken of de zorg en/of begeleiding naar wens is geweest (4 stickers)
- Probeer in de routine van alledag het gesprek over de voortgang aan te gaan. Rapporteer bijzonderheden in het ECD.
- Regelmatig feedback vragen aan de cliënt over de begeleiding/zorg die hij krijgt

### **Proces**

- Begin op tijd met het gesprek met de cliënt. Hij/zij kan meer tijd nodig hebben dan een half uurtje
- Uitsmeren lijst (*hiermee wordt bedoeld: instrument in delen uitvragen*)

### **Verschillende niveaus benutten**

- Profiellijst ONS ook kunnen gebruiken voor verbeteringen op overstijgend niveau
- Individuele ervaringen (1 sticker) à Bewoners-vergaderingen binnen groep (1 sticker) à Spiegelgesprekken (1 sticker) --> Cliëntenraden (locatie) nemen ervaringen mee (1 sticker) à CCR – organistaieniveau (1 sticker)

### **Cliënt heeft de regie/ bepaalt**

- Cliënt volgend, cliënt bepaalt onderwerp, begeleider koppelt dit aan thema van instrument. Gesprek past in dagelijks leven van cliënt (afwas, wandeling etc.) (1 sticker)
- Periodiek in gesprek met CCR: wat zijn de ervaringen? Waar rekening mee houden?
- Per kwartaal kolom in nieuwsbrief vanuit cliëntenraad
- Met cliënt afspreken hoe de lijst af te nemen (1 sticker)
- Metwerken = het nieuwe netwerken

### **Benut ervaringsdeskundigheid**

- Verschil tussen ervaringen ouders/ familie enerzijds en cliënten anderzijds
- Podium voor ervaringsdeskundigen
- (Familie) ervaringsdeskundigen in de commissie

## 2. [Wat zijn goede voorbeelden/tips voor het benutten van de resultaten?](#) (verschillende niveaus aangeven: individueel/ team/ organisatie)

### **Eigen regie en inzicht voor cliënten over resultaten op individueel niveau**

- Cliënten hebben app Carentzorg om info op te halen op individueel nivo
- Cliënt meer eigenaar maken van het gesprek en de verbeteringen (1 sticker)
- Doe ervaringsgesprekken voorafgaand aan cliëntplan bespreking
- Sluit aan bij de cliënt(en)/ luister naar de cliënt(en) (1 sticker)
- Kijk naar de behoefte van de cliënt (1 sticker)
- Sociale vaardigheidstraining
- Tips voor vergroten zelfvertrouwen (1 sticker)
- Aantrekkelijk inzichtelijk maken. Functionaliteit voor de doelgroep
- Doelgroep betrekken bij proces + evaluatie betreft het benutten van de resultaten

### **Koppeling ondersteuningsplancyclus**

- Borgen van kwaliteit in de ondersteuningsplancyclus
- Cyclisch maken nieuw doel
- Koppeling aan ondersteuningsplan (1 sticker)
- Doelmatig gesprekken voeren
- Vormt de basis voor het ondersteuningsplan

### **Resultaten op team-/ locatie niveau**

- Resultaten uit Bergop halen= softwareprogramma voor locatiegegevens i.p.v. handmatig info verzamelen
- In cijfervorm op afdelingsnivo/locatienivo kunnen weergeven. Individueel is makkelijker op te volgen
- Ook lokale aanpassingen delen met de organisatie (1 sticker)
- Resultaten op locatieniveau in lokale cliëntenraad bespreken
- Interpretatie op cliëntniveau én organisatieniveau
- Kwaliteitsdialoog op groepsniveau gesprek in de driehoek (zorg, cliënt, verwant) over samen gekozen onderwerp(en)
- Team resultaat-afspraken waar je als team aan werkt. CTO is hier onderdeel van (1 sticker)

### **Andere vormen**

- Afschaffen/ vervangen door goed gesprek voor sommige groepen
- Benut het als aanvulling op het goed leven gesprek en zet niet als apart/ extra instrument in
- Deel de mooie voorbeelden op intranet en infoborden op locaties, digitheek (1 sticker)
- Benutten van technologie
- Tools om wensen op te halen ter ondersteuning van dialoog
- Gebruiken van meerdere instrumenten om kwaliteit en ervaringen te toetsen

### **Zo eenvoudig en simpel mogelijk**

- Houd het klein en praktisch (1 sticker)
- Je moet de lijst er altijd bij kunnen pakken
- Resultaat: eenzaamheid, niet genoeg te doen hebben in avonden en weekend à Toch weer meer activiteiten organiseren mét cliënten.
- Maak het concreet!
- Tussentijdse tips van cliënten bij juiste persoon zodat er iets mee kan gebeuren
- 3 vragen bespreken: 1) herken je dit? 2) wat vind je er van? 3) wat ga je doen?
- Vragen omzetten in concreet aanbod
- Houd het klein!

### **Interpretatie resultaten**

- Grootte van de organisatie en hoe interpreteer je iets?
- Vervolg vraag stellen
- Splits resultaten op (1 sticker)
- Haal trends eruit, bespreek deze, maak plannen hierop (1 sticker)

### **Communicatie/terugkoppeling resultaten**

- Goed communiceren tussen begeleider en cliënt
- Zorg voor 1 geheel (1 sticker)
- Resultaten communiceren à begrijpelijke taal, visueel, picto's (1 sticker)
- Transparant ook over wat niet goed gaat (4 stickers)
- Ophalen en terugkoppelen (2 stickers)
- Communicatie terugkoppeling naar cliënten (1 sticker)
- Communicatie terugkoppeling naar medewerkers. Ga dialoog aan.
- Maak terugkoppeling persoonlijk
- Bespreken resultaten ondersteuningsplan gesprek + teamgesprek + CCR (1 sticker)
- Resultaten beschikbaar maken en acties op uitzetten (3 niveaus: locatie à bewoners en medewerkers; regio; organisatie). Cliënten gehoord/ gezien worden in resultaten & acties (1 sticker)

- Opnemen in dashboard (1 sticker)
- Resultaten zichtbaar maken voor teams/ medewerkers (1 sticker)
- Delen van informatie (Taal voor allemaal)
- Elke jongerenraad vergadering bespreken wij een punt uit het kwaliteitsrapport en deze worden ook geëvalueerd (1 sticker)
- Gesprek over de resultaten met medewerkers en cliënten (3 stickers)
- Ook Tops benoemen
- Geen gesprek over 'gemiddelde' uitkomsten maar bijvoorbeeld naar hoeveel antwoorden van specifieke score

### **Opvolging acties monitoren**

- Monitoren van actiepunten die uit het CTO komen (bv een planbord)
- Gelijk iets mee doen (1 sticker)
- Verantwoordelijkheden borgen (bijv. t.a.v. monitoring verbeteracties)
- Acties kunnen opgepakt worden door: bewoners; begeleiders; regio (1 sticker)

### **Werk met thema's**

- Dialoog organiseren over thema's à gebruiken om te inspireren en te leren
- Roadshow binnen de organisatie met thema
- Maak een keuze voor 1 thema
- In huis-overleggen resultaten bespreken en thema's aan hangen (1 sticker)

### **Veiligheid waarborgen**

- Zet de "zaak" ertussen: veiligheid waarborgen
- Waarborg veiligheid (bij wie wel/ bij wie niet en wat zijn gevolgen van bespreken)
- Zorg dat de cliënt zich ook op z'n gemak voelt J

### **Mandaat team**

- Mandaat om met de opmerkingen van cliënten iets te kunnen doen
- Zorg dat management op de hoogte is
- Sturingsinformatie en verantwoordelijkheid bij team
- Resultaten ook opnemen als doel in het jaarplan (3 stickers)

### **Vaardigheden professionals**

- Ervaringen meenemen in teamreflecties om te verbeteren
- Zorg dat medewerkers gemotiveerd zijn: nut & noodzaak (1 sticker)
- Scholingen over het systeem voor medewerkers (1 sticker)
- Oog hebben voor elkaars (team en cliënten) ervaringen en daar het gesprek over voeren (dialoog)

3. [Wat zijn de knelpunten waar je tegen aanloopt \(of waar je tegenaan denkt te gaan lopen\) bij bouwsteen 2? Wat kan hierbij helpen?](#)

### **Ervaren kwaliteit van zorg vs kwaliteit van bestaan**

- Ervaren van de zorg ≠ kwaliteit van bestaan. 1 van de 2, kan niet beide bijz. BIT
- Verschil tussen hoe de kwaliteit van zorg en de kwaliteit van bestaan wordt ervaren!
- Is tevredenheid hetzelfde als 'het gaat goed'?

### **Nut en noodzaak gebruik Waaier instrument**

- De vraag "wat meet ik nu eigenlijk?" Zorg is integraal
- Nut en noodzaak (1 sticker)
- Instrument is vaak een doel op zich (1 sticker)
- Het voelt dubbelop, extra werk
- Verplichting

### **Dagelijks ophalen ervaringen versus periodiek m.b.v. instrument**

- Spanning tussen dagelijkse 'ophalen' van ervaringen vs. instrumenten afnemen
- Hoe zorg je dat het leven zo gewoon mogelijk kan zijn? (2 stickers) à dus: maak het niet bijzonder
- Momentopname als je 1x (per jaar) afneemt
- Momentopname: uitkomst zegt niets (1 sticker)

### **Grote investering (tijd en geld)**

- Vaardigheid en deskundigheid kost tijd (1 sticker)
- Tijd (2 stickers)
- Tijd/geld
- Investering om alle medewerkers getraind te krijgen in goede dialoog voeren (*en dan veel verloop en verzuim waardoor weer opnieuw beginnen*)
- Tijd: indicator kost relatief te veel tijd à Ook in opleiding verwerking, analyse (1 sticker)
- Waaier is duur (net zo duur als ECD) (1 sticker)
- Administratieve last (1 sticker)
- Tijdsintensief, past niet bij huidige tijd (mdws tekort) (1 sticker)

### **Vragenlijst**

- Interesse/ concentratie
- Ingewikkeld
- Vragenlijst te lang
- Geen tijd; geen interesse; te weinig kennis over functionaliteit (3 stickers)
- Nodigt het instrument voldoende uit om in te vullen? à Maak het leuk om de vragen in te vullen
- Niet aantrekkelijk om in te vullen

### **Informatie over de Waaier**

- Hoe kom ik tot een overwogen keuze welke methode voor ons geschikt is? Bolletjes zeggen weinig. (*Hiermee refereert ze aan bolletjesschema op de VGN website waarin alle instrumenten en doelgroepen genoemd staat*)
- Mogelijkheid tot recensies schrijven over de instrumenten
- Definitie van 'instrument' à verwarrende term voor cliënten (1 sticker)
- Mag je onderbouwing afwijken van de Waaier? (1 sticker)
- Je gebruikt het instrument om individueel op te halen én om op organisatieniveau te overzien. Past dit wel in één instrument? 2 is ook niet wenselijk.
- Graag enquête onder alle VGN leden met 1 vraag: ja/ nee Waaier?
- Het wordt al moeten gezien (2 stickers)
- De Waaier kan te beperkend zijn
- Instrumenten zijn statisch (1 sticker)

### **Slechte koppeling met ECD, Ondersteuningsplan**

- ECD, wat geen rapportages genereert (1 sticker)
- Systeem werkt niet altijd mee

- OPB (ondersteuningsplan bespreking) + MDO helpt

### **Overlap methodiek**

- Methodiek meting past niet bij methodiek persoonlijk plan (van organisatie) (1 sticker)
- Zeker voor E(M)VB dubbel, bovenop MDO, LACCS (goed leven gesprek) (1 sticker)
- Methodiek contra kw. Indicator (1 sticker)
- Er is overlap met de methodiek (bijv. LACCS; "goed leven gesprek") waarin het gesprek over ervaringen al gevoerd wordt

### **Rol begeleider/ interviewer**

- De vertaling gaat nog wel eens mis begeleider à cliënt (1 sticker)
- Begeleider ziet meerwaarde niet of onvoldoende
- Bij wie kan een bewoner terecht als hij/zij dit niet wilt invullen met de eigen begeleider? CVP of kwaliteitsmedewerker of andere begeleider? (2 stickers)
- Sociaal gewenste antwoorden à wie neemt de lijst af? (3 stickers)
- Voorkomen sociaal wenselijke antwoorden --> oftewel extern onderzoeksbureau
- Keuze voor onafhankelijke interviewer of door eigen begeleiding is bepalend voor keuze van instrument
- De vraag om anonimiteit (1 sticker)

### **Lage respons**

- Té lage respons (wat kun je dáár nou voor conclusies aan verbinden?)
- Te weinig respons
- Hoe krik je de respons omhoog?
- Laag respons

### **Terugkoppeling resultaten aan cliënten en medewerkers**

- Terugkoppeling aan cliënten + teams blijft achter
- Cliëntervaringsonderzoek voelt als extra werk voor begeleiders (1 sticker)
- Hoe zorg je dat er wat met de resultaten gebeurt? (1 sticker)
- Wat wordt met de terugkoppeling gedaan?
- Randvoorwaardelijke knelpunten om de verbeteringsuggesties in het team te bespreken (tijd), teamdynamiek
- Interpretatie van de resultaten/ uitkomsten door de verschillende partijen (2 stickers)
- Knelpunt kan zijn dat er niets mee gedaan lijkt te worden
- Hoe terug te brengen in de praktijk: Wie is verantwoordelijk?
- Terugkoppeling

### **Communicatie/ teveel lagen**

- Communicatie!!
- Cliënten informeren in eenvoudige taal (op tijd!) (2 stickers)
- Door wensen te bespreken lijkt grensoverschrijdend gedrag weer tot de mogelijkheden te behoren (*ging over casus waarbij cliënt graag met kleine kinderen wilde omgaan terwijl dat niet meer mocht. Toch komt dat thema dan weer terug bij CTO en kan dit tot bepaalde verwachtingen en herhaling van discussies leiden*)
- Communicatie tussen verschillende partijen (3 stickers)
- Begeleiders en cliënten op zelfde moment dezelfde info geven (makkelijke taal) à ruis voorkomen (1 sticker)

### **Instrumenten niet passend (specifieke doelgroepen, visie organisatie)**

- Hoe kun je ook cliënten met een ernstige meervoudige beperking hun eigen ervaringen laten vertellen/ zien?
- Niet elke doelgroep kan het zelf invullen
- Niet altijd geschikt voor mensen met een visuele beperking
- Vragenlijst is niet voor iedereen geschikt, sluit niet aan bij elke doelgroep
- Niet representatief voor elke doelgroep (1 sticker) à moeilijk met 1 instrument te werken bij verschillende doelgroep à met name t.a.v. de afname en toepassing à ook bij ambulante zorg werkt instrument niet goed
- Verkeerde focus in de vragenlijst/ geen passend onderzoek voor de organisatie
- Wensen EMB is lastiger

### **Eigen regie cliënten**

- Cliënt wordt vaak nog gepamperd (1 sticker)
- Denk na wie lijst invult (cliënt zelf; samen; over), i.h.k.v. pamperen: wie heeft de regie?
- Een goede dialoog voeren met de cliënt om wensen op te halen

### **Maatschappelijke knelpunten**

- Arbeidsmarkt problematiek à continuïteit vs. Kwaliteit (wat is nou nodig?)
- Personeel: vaste kracht , zzp/ flex: oud versus nieuw (6 stickers)
- Rol ouders/ netwerk?
- Er komt meer complexe zorg
- Vrijwilligers, meer (nodig?) in de toekomst
- Ouder wordende cliënt (zorgen of ze kunnen blijven wonen)
- Hoe naar betaald werk toe leiden? (Moet buiten de organisatie: als minder veilig ervaren)

### **Overig**

- Spiegelgesprekken
- Er moeten cijfers/uitslagen komen
- Verschil beleving ouders en cliënt
- Verschil visie
- Gevallen: 'Ik ben geslagen/ geïntimideerd' à wat doe je ethisch met terugkoppeling? Je moet iets met wat je vindt.
- Teveel tussenpersonen

### **Oplossingen/ tips**

- Langer volhouden van het instrument. Uitleggen waarom
- Het proces beschrijven. Rapporteren erover is lastig
- Laat zien wat er veranderd is dankzij het onderzoek
- Afvinklijstje wordt wel beter (1 sticker)
- Goed voorbeeld doet goed volgen
- Inzetten op technologie
- Termen zijn uit te leggen naar wat cliënten nodig hebben (1 sticker)
- Laagdrempelig & interessant laten zijn voor cliënt à grote opkomst (1 sticker)
- Koppeling met aanpassen beleid niet te groot/ zwaar maken
- Ken je bewoners à stel dagelijkse vragen; check het af; LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen) (1 sticker)
- Samenvatten checken door begeleider kan helpen (1 sticker)