

# Cliënten over Kwaliteit

Kwaliteitsverbetering verdient zorg. Zorg die de cliënt verdient. De mening van de cliënt is daarom een belangrijk uitgangspunt. Cliënten over Kwaliteit (CoK) is het VGN-erkend kwaliteitsinstrument waarbij de cliënt het voor het zeggen heeft. CoK levert verbeterinformatie op individueel, locatie- en instellingsniveau. Helder en direct bruikbaar.



## CoK



# Cok - Cliënten over Kwaliteit

Kwaliteit in de zorg krijgt steeds meer aandacht. Het krijgt daarmee de zorg die het verdient. Die de cliënt verdient. De mening van de cliënt is dan ook het uitgangspunt van cliëntervaringsinstrument CoK - Cliënten over Kwaliteit. Goede kwaliteit van zorg en leven, daar gaat het LSR voor. Met onze jarenlange ervaring en kennis van de zorg. Altijd vanuit cliëntenperspectief. En altijd in dialoog met de omgeving van de cliënt. Dat is het uitgangspunt van het LSR én de kracht van CoK. Vanuit deze insteek werkt het LSR graag met u aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en leven. Voor uw cliënten en passend bij uw visie op de processen en methodieken binnen uw organisatie.

## Wat kenmerkt CoK?



### Meet ervaringen die direct input geven voor het zorgplan

CoK stelt cliënten (of ouders/verwanten) vragen over hun ervaringen met de kwaliteit van leven en zorg.

De wensen en behoeften die hieruit naar voren komen kan een persoonlijk begeleider direct opnemen in het zorgplan van de cliënt. Daarmee maakt CoK een integraal onderdeel uit van het zorgproces.

### Zorgt voor informatie op maat

CoK is geschikt voor alle doelgroepen. De diversiteit in de gehandicaptenzorg is groot. Het LSR heeft een vereenvoudigde versie van de vragenlijst ontwikkeld, zodat ook cliënten met een lager begrips- en abstractieniveau kunnen deelnemen. Levert dit onvoldoende informatie op, dan raadpleegt het LSR mensen uit de naaste omgeving.

### Genereert verbeterinformatie op locatie- en instellingsniveau

De uitkomsten van CoK vertaalt het LSR in een verbeterplan voor de locatie en/of de gehele instelling. Met gebruik van de ervaringskennis van cliënten. Zij weten immers als geen ander welke verbeteringen het verschil kunnen maken. Tijdens het groepsgesprek motiveert het LSR cliënten om met elkaar verbeter suggesties te bedenken. Cliënten geven elkaar tips. Daarnaast raadt het LSR aan om cliëntenraden te betrekken bij het maken van de verbeterplannen en adviseert hoe u dat kunt doen. Cliënten collectief bij het verbeterproces betrekken vergroot het draagvlak én het enthousiasme. Hiermee kan de organisatie direct aan de slag.

### Wetenschappelijke onderbouwing

CoK is door de VGN opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten voor pijler 2b. Het LSR werkt systematisch aan het verbeteren en valideren van CoK. Dit doet het LSR in samenwerking met het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg, NIVEL.

*De cliënt: 'Zij wilde gewoon van mij weten wat ik goed vond en wat er volgens mij anders zou kunnen. Ik vond het wel bijzonder dat daar naar gevraagd werd. Ik had er nooit echt over nagedacht. Maar nu dus wel. Er zijn hierdoor ook dingen veranderd. Medewerkers lopen bijvoorbeeld nu niet meer op hakken. Dit kan namelijk erg storend zijn voor sommige cliënten.'*

*De medewerker die zelf de vragenlijst heeft afgenomen: 'Het interview geeft de cliënt een goed gevoel van eigenwaarde; dat er naar zijn mening geluisterd wordt. Je gaat als medewerker toch op een andere manier in gesprek met de cliënt.'*

*De medewerker: 'Uit de raadpleging kwam naar voren hoe belangrijk cliënten het vinden dat er een medewerker aanwezig is tijdens het koffiemoment. De onderlinge sfeer is soms wat gespannen en volgens de cliënten is dit een stuk minder als er een medewerker bij is. Hier plannen wij nu bewust tijd voor vrij.'*

*De manager: 'Uit de raadpleging kwam naar voren dat cliënten ook zelf dingen willen oppakken, zoals het verslag maken van de huisvergadering en een planning voor zelf koken maken. Wij bedenken al snel een oplossing of regelen het zelf, maar we kunnen het ook eerst aan de groep voorleggen.'*

# Uit de praktijk

## Vragen

Hoe vindt u het op de woonlocatie? Luisteren medewerker goed naar u? En wat vindt u van uw dagbesteding? Dit zijn voorbeelden van vragen die aan cliënten worden gesteld. Er is ruimte om antwoorden toe te lichten. Zo ontstaat er een compleet beeld van de ervaringen van cliënten.

## Uitkomsten: verbetersuggesties voor de groep

- Huisregels moeten niet eindeloos herhaald worden. Daar worden de cliënten boos of chagrijnig van.
- Cliënten moeten de begeleider roepen als er ruzie is.
- Het formaat van het informatiemateriaal moet af en toe veranderen. Dan valt het op en kijk je er weer naar.
- Zet de radio uit tijdens een activiteit. Dit is te onrustig voor sommige cliënten.
- Als er nieuwe meubels komen willen wij mee uitkiezen, nu staat het er zo maar! De tafel is veel te groot.



## Uitkomsten: persoonlijke wensen van cliënten voor het zorgplan

- Ik wil vrienden kunnen uitnodigen op de woonlocatie.
- Ik zou graag een vriendin willen.
- Ik wil op zaterdagavond brood in plaats van warm eten.
- Ik wil zelf iets in mijn zorgplan kunnen schrijven. Als er iets verandert schrijf ik dat tijdens het gesprek zelf erin.
- Eén begeleider praat heel druk. Dat vind ik vervelend. Deze begeleider plaagt mij ook veel. Ik snap dat niet.
- Ik krijg te weinig aandacht. Ik zou 's avonds wat meer aandacht willen met naar bed gaan bijvoorbeeld.
- Ik schrik wel eens van een drukke bewoner. Kan het niet rustiger?

## Waarom CoK?

De keuze uit kwaliteitsinstrumenten is groot en er zijn veel goede instrumenten. Wat CoK bijzonder maakt is de lange ervaring die het LSR heeft in het werken vanuit cliëntenperspectief. Het LSR is een cliëntenorganisatie. De ervaring en kennis die het LSR heeft opgebouwd in het werken aan zeggenschap, medezeggenschap en kwaliteit samen met cliënten, cliëntenraden, managers en bestuurders, vertaalt zich in de methodiek en uitvoering van CoK. Dat maakt CoK uniek.

Het LSR wil cliënten laten nadenken over hun eigen leven en hen bewust maken dat een mening geven en aandacht vragen voor jezelf essentieel is om invloed uit te oefenen op je leven. Het LSR meet ervaringen van cliënten op individueel niveau, maar voegt daar een collectieve dimensie aan toe door het houden van een groeps gesprek met cliënten. Cliënten kunnen elkaar zo inspireren en hun mening aanscherpen. Collectief ook door het betrekken van de cliëntenraad of het huiskameroverleg bij de uitkomsten en verbeterplannen. Dat biedt meerwaarde.

Doordat het LSR al jaren over de vloer komt bij verschillende zorginstellingen herkent het LSR de overeenkomsten in de praktijk maar vooral ook de uniciteit van een instelling. Het LSR weet wat er speelt in de sector en kan daarom snel inspelen op de situatie en specifieke wensen van uw organisatie. Dat maakt het verschil.

*De cliënt: 'Als je afhankelijk bent van zorg, is het moeilijk kritiek te geven. Tijdens het groeps-gesprek stimuleerde het LSR cliënten om ervaringen te vertellen. Dat vond ik heel fijn. We konden er met elkaar over praten. Zo kunnen dingen ook echt veranderen.'*

*De manager: 'Het gaat er niet zo zeer om of de cliënt gelijk heeft in wat hij zegt, maar om zijn ervaring. Waarom beleeft hij het zo? Ook al vind je het niet terecht wat een cliënt zegt, daar moeten wij wat mee.'*

# CoK - Cliënten over Kwaliteit

Cliënten over Kwaliteit (CoK) is het VGN-erkend kwaliteitsinstrument van het LSR. CoK levert verbeterinformatie op individueel, locatie- en instellingsniveau. Helder en direct bruikbaar. Op individueel niveau doordat uitkomsten worden meegenomen in de zorgplanbespreking. Op locatie- en instellingsniveau doordat manager en bestuurder op basis van de uitkomsten verbeteringen kunnen initiëren.

## CoK - Cyclus

- **Startoverleg** Het LSR licht de aanpak van CoK toe en de planning wordt vastgesteld.
- **Invullen vragenlijst** Cliënten, eventueel met ondersteuning van het LSR of een medewerker van de instelling, vullen de vragenlijst in.
- **Bespreken uitkomsten** Persoonlijk begeleider en cliënt bespreken de uitkomsten van de vragenlijst. Op basis hiervan worden doelen voor de cliënt opgesteld. De doelen worden opgenomen in het zorgplan van de cliënt.
- **Groepsgesprek** Samen met cliënten praten over de resultaten van de raadpleging. Het LSR vraagt of de uitkomsten herkenbaar zijn voor cliënten en cliënten bedenken met elkaar verbetersuggesties. Deze suggesties zijn input voor de verbeterplannen van de instelling.
- **Rapportages** Het LSR schrijft de rapportage(s) voor de locaties/instelling. Van de rapportage(s) maakt het LSR ook een cliëntenversie.
- **Presentatie resultaten** Het LSR presenteert de gevonden resultaten, conclusies en aanbevelingen.
- **Extra opties**
  - Opstellen SMART verbeterplan
  - Evaluatie verbeterplannen
  - Onderzoek naar zorgplanmethodiek instelling
  - Onderzoek naar doelrealisatie
  - Aangepast traject voor EMB doelgroep
  - Coaching of deskundigheidsbevordering begeleiders



### Meer informatie?

Wilt u meer weten over kwaliteitstoetsing- en verbetering vanuit cliëntenperspectief? Over de kleine én de grote effecten die het kan hebben voor uw organisatie? Neemt u dan contact op met het LSR.

### LSR

landelijk steunpunt  
medezeggenschap

Kanaalweg 17c gebouw B2  
3526 KL Utrecht  
Postbus 8224  
3503 RE Utrecht

T 030-293 76 64  
F 030-296 33 19  
info@hetlsr.nl  
www.hetlsr.nl

