



Kun jij leven zoals jij dat wilt?

Inspectie deed onderzoek

Zorgorganisaties moeten goede zorg geven aan mensen met een beperking. De Inspectie voor de Gezondheidszorg kijkt of zorgorganisaties dat doen. Maar de inspectie vindt ook iets anders belangrijk. Kun jij leven zoals jij dat wilt? Bij 38 zorgorganisaties gingen inspecteurs dit onderzoeken.

Ze keken naar vier dingen:

- 1 Heb jij fijne gesprekken met je begeleiders? En wordt er goed naar jou geluisterd?
- 2 Mogen vrienden en familie op bezoek komen als jij dat wilt? Of mag je bij iemand op bezoek gaan als jij dat wilt? En is het mogelijk om nieuwe vrienden te maken en te houden?
- 3 Mag jij zelf kiezen wat voor werk je doet? Of zelf kiezen wat je eet? Word je goed geholpen bij moeilijke keuzes?
- 4 Heb jij samen met jouw begeleiders het ondersteuningsplan gemaakt? En heb jij zelf mogen beslissen welke doelen hierin staan?

Praten met je begeleiders

Dit hoorden de inspecteurs tijdens de bezoeken:

- Jij en je ouders hebben meestal veel vertrouwen in jouw persoonlijke begeleider. Je persoonlijke begeleider is er niet altijd. Dan wil je op hem of haar wachten. Zodat je vertrouwelijke zaken kunt bespreken.
- De begeleiders doen volgens jou de gesprekken heel goed. Jullie praten over dingen die voor jou belangrijk zijn. Ze nemen de tijd en proberen goed naar je te luisteren. Ze kijken goed naar wat jij belangrijk vindt. Ze kijken ook goed hoe jij je voelt als je hierover praat.
- Begeleiders praten niet alleen met jou. Als er iets belangrijks is, praten ze ook met je ouders. Dat vinden jij en je ouders heel belangrijk. Zo weet iedereen waar hij of zij aan toe is.
- De gesprekken tussendoor vinden jij en je begeleiders heel belangrijk. Deze gesprekken zijn vaak heel open. Wel is daar steeds minder tijd voor. Begeleiders zijn druk met allerlei taken op het kantoor.

Tussendoor gesprekjes met jou zijn belangrijk. De inspectie vindt dat begeleiders genoeg tijd hiervoor moeten hebben.

Vrienden en familie

De meeste van jullie kunnen leven zoals jullie dat willen. Dit hoorden de inspecteurs tijdens de bezoeken:

- Sommige cliënten willen veel contact met vrienden met familie. Andere cliënten willen juist niet zo veel contact. De begeleiders houden hier rekening mee.
- Jouw begeleiders proberen jou goed te helpen om bij vrienden of familie op bezoek te gaan. Jouw ouders doen dat ook. Of met vrienden te bellen. Of op een uitje te gaan. Ze luisteren goed naar wat jij graag wilt.
- Op je werk of dagbesteding leer je leuke mensen kennen. Dat doe je ook thuis. En bij activiteiten.
- Naast je ouders vindt je jouw begeleiders en vrijwilligers ook belangrijk.
- Je hebt soms hulp nodig om nieuwe mensen te leren kennen. Ook wil je soms hulp bij het zoeken naar een vriendinnetje of vriendje. Bijvoorbeeld via een website. Dat is soms lastig want dat kan gevaarlijk zijn. Jouw begeleiders kijken dan goed of je hiermee om kan gaan.

Zelf vrienden kunnen maken, vinden jullie belangrijk. Dat zelf te leren doen, vindt de inspectie belangrijk. De inspectie vindt dat zorgorganisaties hier (nog) meer aandacht moeten besteden. Dan kan je ook makkelijker zelf op bezoek gaan.

Uitkomst onderzoek
De meeste van jullie kunnen leven zoals jullie dat willen. De zorgorganisaties helpen jullie daar goed bij.

Hier moeten zorgorganisaties op letten

- 1 Jouw begeleiders zijn steeds meer tijd kwijt aan papierwerk op kantoor. Hierdoor is er minder tijd voor tussendoor gesprekjes. De inspectie vindt dat jammer. Tussendoor gesprekjes zijn belangrijk. Jouw begeleiders moeten genoeg tijd hiervoor hebben.
- 2 Vrienden en familie zijn voor jou belangrijk. De inspectie vindt dat zorgorganisaties hier iets meer aandacht voor mogen hebben. Bijvoorbeeld door jou zelfstandig te leren reizen. Dan kun je zelf makkelijker vrienden of familie bezoeken.

- 3 Je mag veel zelf kiezen. Je mag bijvoorbeeld zelf kiezen wat voor werk je wilt doen. Of welke sport. Ook mag jij je kamer zelf inrichten. Maar soms is iets kiezen moeilijk. Soms ook gevaarlijk. De inspectie vindt dat zorgorganisaties meer mogen praten met jou over kiezen. Waarom wil je iets kiezen? Is dat verstandig? Zodat je beter leert kiezen.
- 4 Jij weet niet altijd dat het ondersteuningsplan over jou gaat. Ook weet je niet altijd wat erin staat. Wij vinden dat zorgorganisaties dit ondersteuningsplan eenvoudiger moeten maken. Zodat jij het goed kunt lezen en begrijpen.



Zelf kiezen

Dit hoorden de inspecteurs tijdens de bezoeken:

- Jij mag veel dingen zelf kiezen. Bijvoorbeeld welk werk je doet. Of welke hobby's. Ook mag jij je kamer zelf inrichten en aangeven wat je wil eten.
- Als je het moeilijk vindt om te kiezen, helpen je begeleiders jou. Of je ouders helpen. Ze proberen je dan te helpen kiezen wat het beste bij jou past. Dus niet wat ze zelf zouden kiezen.
- Ook als je iets kiest dat niet zo verstandig is, kun je dat soms toch kiezen. Zodat je zelf leert waarom dit voor jou misschien toch niet zo'n goede keuze was.

Wat kan jij zelf en wat nog niet. De inspectie vindt het fijn dat zorgorganisaties hier goed naar kijken. Belangrijk is om hierover te praten met elkaar. Met je begeleiders en met je ouders. Soms wil je iets dat niet kan of niet mag. Het is dan fijn als begeleiders en ouders een oplossing zoeken.

Het ondersteuningsplan gaat over jou!

Dit hoorden de inspecteurs tijdens de bezoeken:

- Elk jaar praat jij over jouw ondersteuningsplan. Je mag vaak zelf bepalen of je bij dit gesprek wilt zijn.
- Bij sommige zorgorganisaties worden de ondersteuningsplannen echt samen gemaakt. Dus samen met jou. Maar dat doen ze niet overal. En dat is jammer, want het ondersteuningsplan gaat over jou.
- Jij weet niet altijd wat in je ondersteuningsplan staat. Je vindt je ondersteuningsplan vaak moeilijk om te lezen. Ook staan er te veel doelen in.
- Jij en je begeleiders werken goed aan de doelen uit je ondersteuningsplan. Dat vertelden jouw ouders aan de inspecteurs.

De inspectie vindt dat zorgorganisaties dit ondersteuningsplan eenvoudiger moeten maken. Zodat jij het goed kunt lezen en begrijpen.

Wat gaan we verder doen?

De inspectie blijft kijken of jij zelf je keuzes mag maken. Of misschien nog wel meer mag kiezen dan nu. Ook gaan we kijken of je de inspecteurs kunt helpen. Want jij weet het beste of jij goede zorg krijgt. En of je goed wordt geholpen. Dus jij weet het beste of de zorgorganisatie haar werk goed doet.

Voor jouw begeleiders

Waarom deed de inspectie dit onderzoek?

De Inspectie voor de Gezondheidszorg kijkt of zorgorganisaties goede zorg geven aan mensen met een beperking. Daarnaast vindt de inspectie het belangrijk dat mensen met een beperking zoveel mogelijk het leven kunnen leiden dat zij wensen. En dat ze daar door zorgorganisaties goed bij worden geholpen. Niet alleen de inspectie vindt dit belangrijk, ook de zorgorganisaties zelf en andere mensen vinden dit nodig. Zoals de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Hij schreef er in 2016 een brief over aan de Tweede Kamer. Hierin stond dat mensen met een beperking zelf moeten kunnen bepalen hoe zij hun leven willen leiden en dat ze daar goed in geholpen moeten worden. De inspectie vond het daarom een goed moment om te onderzoeken wat cliënten, hun ouders en/of familie en begeleiders hiervan vinden. Om te horen of cliënten hun leven kunnen leven zoals zij willen en of ze hierbij goed geholpen worden door de zorgorganisatie.

Hoe heeft de inspectie dit onderzoek gedaan?

In de laatste vier maanden van 2016 bezochten inspecteurs 38 verschillende zorgorganisaties in de gehandicaptenzorg die verspreid zijn over Nederland. De inspecteurs vroegen aan de zorgorganisaties vooraf of ze twee of drie cliënten, twee of drie ouders/cliëntvertegenwoordigers en twee of drie begeleiders wilden uitnodigen, zodat de inspecteurs met hun konden praten over persoonsgerichte zorg.

Om in de gesprekken de goede informatie op te halen, gebruikten we een lijst met gespreksonderwerpen. Hierop stonden thema's die belangrijk zijn voor de eigen regie van een cliënt:

- 1 Zijn de gesprekken met de begeleiders fijn en wordt er goed naar de cliënt geluisterd?
- 2 Mogen vrienden en familie op bezoek komen als de cliënt dat wil? Of mag de cliënt bij iemand op bezoek gaan als hij of zij dat wil? En is het mogelijk om nieuwe vrienden te maken te houden?
- 3 Mag de cliënt zelf kiezen wat voor werk hij of zij doet? Of zelf kiezen wat hij of zij eet? Wordt de cliënt goed geholpen bij moeilijke keuzes?
- 4 Heeft de cliënt samen met de begeleiders het ondersteuningsplan gemaakt? En heeft de cliënt zelf mogen beslissen welke doelen hierin staan?

De inspecteurs maakten van ieder bezoek een verslag. Hierin stond een samenvatting van wat gezegd is tijdens de gesprekken.

Toen alle verslagen gecontroleerd waren, hebben de inspecteurs gekeken en gesorteerd wat er gezegd werd over de punten die de inspectie belangrijk vindt. Deze zijn samengevat. Vervolgens is gekeken of wat cliënten vertelden, hetzelfde was of verschilde met wat de ouders of de begeleiders zeiden.

WAAROM?

HOE?

CONCLUSIES

SUGGESTIES

Wat vinden we ervan?

De meeste zorgorganisaties die de inspectie bezocht, doen goed hun best de cliënt het leven te laten leiden dat hij of zij wenst.

- 1 We zien dat vertrouwen tussen de cliënt en de begeleider belangrijk is. Wanneer de cliënt de begeleiders vertrouwt durft hij of zij veel meer te bespreken. Begeleiders houden goed rekening met de mogelijkheden van de cliënt en hoe vaak hij of zij wil praten. De cliënten en de begeleiders zeggen wel dat er steeds minder tijd is voor de gesprekjes tussendoor, omdat begeleiders steeds meer tijd kwijt zijn op kantoor met papierwerk.

De inspectie vindt dat zorgorganisaties ervoor moeten zorgen dat er genoeg tijd is voor begeleiders om tussendoor gesprekjes met de cliënt te voeren.

- 2 Voor veel cliënten is familie het belangrijkste. Een deel van de cliënten vindt het fijn om ook nog vrienden te hebben, terwijl anderen het prettiger vinden om meer op zichzelf te zijn. Zij vinden het soms moeilijk om vrienden te maken of te houden. Begeleiders letten er op dat er voldoende mensen in het leven zijn van de cliënt en organiseren activiteiten, zoals koffiedrinken of een boswandeling. Wat het lastig maakt, is dat sommige cliënten afhankelijk zijn van begeleiders of ouders, bij het reizen. Of als er huisregels zijn waarin staat dat de cliënt na negen uur geen bezoek meer op de kamer mag hebben of dan thuis moet zijn.

De inspectie vindt dat zorgorganisaties (nog) meer aandacht moeten besteden aan het zo zelfstandig mogelijk maken van de cliënten. Bijvoorbeeld door cliënten te leren zelfstandig te reizen, zodat ze zelf meer vrienden kunnen maken en gemakkelijker vrienden of familie kunnen bezoeken. Ook mogen huisregels niet beperkend zijn. Als er beperkende regels zijn, horen die in het ondersteuningsplan.

- 3 Begeleiders vinden het belangrijk dat de cliënt zelf mag kiezen hoe hij of zij wil leven. Bijvoorbeeld bij de keuze voor dagbesteding, hobby's, het inrichten van de kamer en wat iemand wil eten 's avonds. De inspectie zag dat begeleiders cliënten soms wat meer keuzevrijheid willen geven, maar dat ouders wat voorzichtiger zijn.

De inspectie vindt het goed dat steeds gekeken wordt naar wat een cliënt wel kan of (nog) niet kan. Belangrijk is dan wel om goed met hem of haar, de ouders en begeleiders te praten over de risico's van keuzes die de cliënt maakt. En om altijd te kijken of dingen die de cliënt niet kan of mag op een andere manier opgelost kunnen worden.

- 4 De cliënten weten dat ze een ondersteuningsplan hebben. Maar vaak is het voor de cliënten niet helemaal duidelijk dat het plan over hen gaat en wat er erin staat.

De inspectie vindt dat zorgorganisaties hier meer aandacht aan moeten besteden en de plannen eenvoudiger en gemakkelijker te lezen moeten maken.