Factsheet resultaten Ervaringwijzer zomer 2019 – Wij 3.0

Inleiding
In de zomer van 2019 zijn gedurende vier weken vijfdejaars geneeskundestudenten op pad geweest met Ervaringwijzer. De Ervaringwijzer is een instrument om cliëntervaring in beeld te brengen en is door (onder andere) de gemeente Utrecht samen met een aantal zorgaanbieders ontwikkeld. De studenten hebben aanbieders in de stad bezocht die hulp of ondersteuning aanbieden in het kader van sociale prestatie en dagondersteuning en arbeidsmatige activering. Dit bezoek had verschillende doelen: de studenten maken kennis met de inwoners in de stad die gebruik maken van de SP/DO en AA-voorzieningen en de Ervaringwijzer wordt in de praktijk getest. Tenslotte is ook cliëntervaring in beeld gebracht. Hoewel dit wordt gedaan in een pilotfase bevat het wel bruikbare signalen en feedback. Met deze factsheet delen we opgehaalde informatie met de aanbieders die meedoen aan het onderzoek.

Wij 3.0
Studenten zijn langs geweest bij Wij 3.0 (locatie Oude Gracht). In totaal hebben 18 deelnemers/cliënten een vragenlijst ingevuld. De studenten hebben als bevinding nog terug gegeven:

- Respondenten, mensen die de enquête invulden, leken het lastig te vinden om onderscheid te maken tussen bijvoorbeeld de verschillende kleuren groen. ‘Groen is toch groen’
- De aanwezigen gaven de studenten terug dat ze niet zozeer bezig waren met het leren van nieuwe dingen. Daarnaast zagen ze het komen naar deze locatie van Wij 3.0 niet zo zeer als het gaan naar een activiteit, maar meer als het gaan naar een plek waar ze graag komen.

De uitkomsten
Respons: 18 ingevulde enquêtes
Belangrijk om te benoemen is het feit dat de resultaten zijn gebaseerd op een gering aantal ingevulde vragenlijsten. Het geeft een indicatie van de ervaringen van een bepaalde groep deelnemers/cliënten, maar het is niet mogelijk om op basis van deze resultaten uitspraken te doen over hoe een gemiddelde deelnemer/cliënt de dienstverlening ervaart. De resultaten worden zichtbaar in een dashboard bij 10 ingevulde vragenlijsten. Vervolgens wordt het dashboard geüpdatet per 5 ingevulde vragenlijsten. Dit is ingebouwd om de anonimiteit van de respondenten te waarborgen.

De open antwoorden bieden mooie inzichten en complimenten, ook zijn hieruit leerpunten te distilleren. De resultaten zijn bedoeld als input voor een gesprek. We nemen de feedback van de studenten mee in de doorontwikkeling van het instrument.

De vragenlijst is opgesteld voor een brede groep aanbieders, die zowel sociale prestatie en dagondersteuning als arbeidsmatige activering aanbieden. Op deze manier is een vergelijking mogelijk over de brede linie. Dit maakt dat de vragenlijst op sommige punten niet voor elke organisatie relevant is. Twee duidelijke voorbeelden zijn de stellingen ‘ik leer nieuwe dingen’ en ‘ik maak met mijn begeleider plannen voor de toekomst’: dit is niet voor elke respondent een doel tijdens het volgen van een activiteit. ‘Oneens’ is hiermee niet per definitie een negatief oordeel.

De vragen in de Ervaringwijzer zijn in drie blokjes ingedeeld:

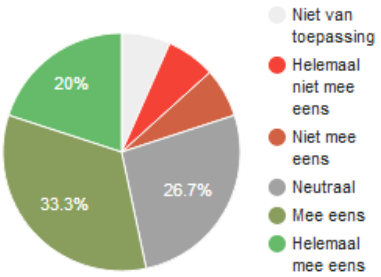
- Het eerste blokje vragen gaat over de toegankelijkheid van een activiteit
- Het tweede blokje vragen gaat over de kwaliteit van de activiteit.
- Het derde blokje vragen gaat over het ervaren effect van het volgen van een activiteit.
- Tot slot bestaat de mogelijkheid om via open vragen feedback te geven.

Op de volgende pagina worden de resultaten van de verschillende blokken weergegeven.

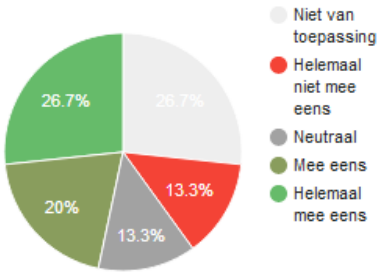
Het zoeken naar een activiteit

Er volgen twee vragen over het zoeken naar een activiteit.

Ik wist waar ik terecht kon voor de activiteit



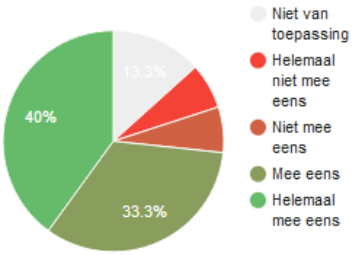
De begeleider en ik hebben een activiteit gevonden die bij mij past



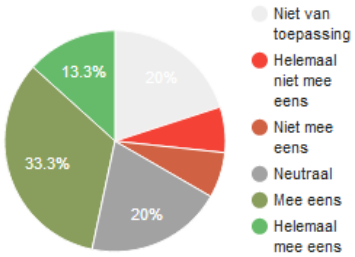
Kwaliteit van activiteit en begeleiding

Er volgen twee vragen over uw ervaring met de activiteit en de begeleiding.

Ik heb plezier tijdens de activiteit



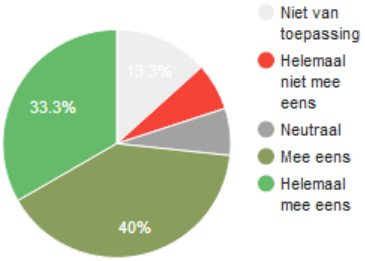
Ik word goed begeleid tijdens de activiteit



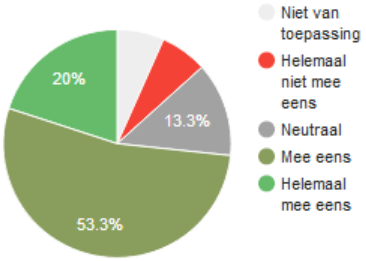
Wat levert het deelnemen aan de activiteit u op?

Er volgen zes vragen over wat het deelnemen aan de activiteit u heeft opgeleverd.

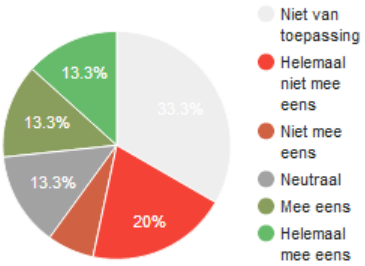
Ik heb nu meer contact met anderen



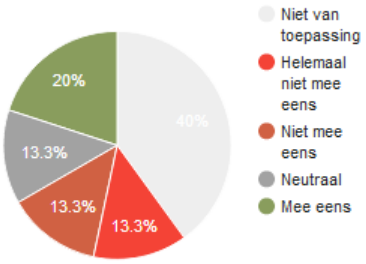
Ik zit nu beter in mijn vel



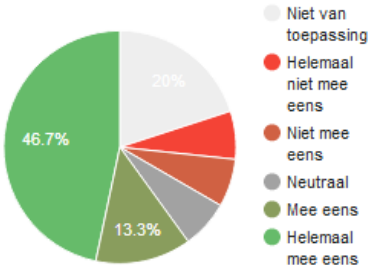
Tijdens de activiteit leer ik nieuwe dingen



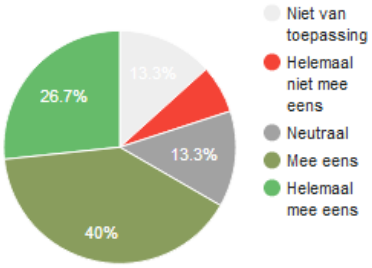
Ik maak met mijn begeleider plannen voor de toekomst



Door het meedoen aan de activiteit voel ik mij nuttig



Het leven ziet er nu mooier uit



Antwoorden op de vraag: *Wat vindt u goed gaan?*

- Alles gaat goed
- Alles gaat goed, begeleiding is goed
- Alles gaat goed en rustig
- Dagbesteding, contact met anderen. Wat te doen hebben.
- Een hoop mensen weten dit te vinden. Cliëntbestuurders, veel zelfstandigheid. Er wordt iets geboden wat nodig is. Financiële zekerheid als werknemer/locatie. Geen gedoe over budgetten. Redelijk vrij te besteden budget. Geeft ruimte om te experimenteren. Het is goed dat we ons hier kunnen toespitsen op de psychiatrie. Het is hier menselijk en vergevingsgezind. Verdraagzaamheid.
- Fouten zijn bespreekbaar en mensen worden beter of blijven langer stabiel
- Goede begeleiding. Contact met mensen
- Je kan bezig blijven, voelt zich op gemak
- Kunt hier goed tot rust komen. Rustig koffie drinken. Handig dat je hier nog wat geld bij kan verdienen, hierdoor meer vrijheid met wat bijverdienen.
- Optreden met gitaar
- Peukje roken en koffie
- Samenwerken gaat hier goed. Contact met begeleiding gaat goed.
- Sfeer is goed, mensen zijn heel aardig, voelt zich thuis
- Tevreden over activiteiten en mensen contact

Antwoorden op de vraag: *Wat kan volgens u beter?*

- Andere locatie, niet in een kelder. Grotere ruimte aan een goede straat. Deze plek is wat krap geworden. Locatie dichter bij Altrecht waar meer ruimte is.
- Contact met mensen van buitenaf niet altijd even makkelijk
- Goed overleggen met elkaar, betere communicatie
- Respondent is het niet eens met de manier waarop de zorg geregeld is. (Respondent vindt het lastig om adequaat antwoord te geven)
- Meer dagen open, hiervoor is wel iemand extra nodig. Te veel administratieve werkzaamheden.
- Gaat goed (2x)
- Tevreden over alles
- Voor nu geen verbeterpunten.
- Woensdag ook open (2x)
- Zou elke dag open moeten zijn