

Resultaten “Ben Ik Tevreden”

Tevredenheidsinstrument Wonen & Dagbesteding

Het domein Wonen & Dagbesteding (W&D) van Visio is in 2015 begonnen met het tevredenheidsinstrument BIT (Ben Ik Tevreden), een instrument uit de waaier van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. In de eerste 2 kwartalen zijn alle Coördinerend Cliëntbegeleiders getraind in dit instrument zodat zij de gesprekken met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger kunnen afnemen. Daarnaast kunnen zij anderen leren hoe BIT te gebruiken.

Eerlijke gesprekken

BIT wordt doorlopend (jaarlijks) afgenomen en dient onder andere als input voor de jaarlijkse evaluatie van het ondersteuningsplan.

In totaal zijn er 377 BIT-lijsten ingevuld. De verdeling per regio is als volgt:

Noord-Nederland: 65 lijsten

Midden-Nederland: 156 lijsten

Zuid-Nederland: 156 lijsten

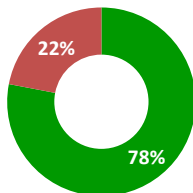
Hieronder een korte tekstuele uitwerking van de landelijke resultaten tot nu toe:

Groen = tevreden

Rood = niet tevreden

Domein 1: Lichamelijk welbevinden, gem. score: 3,9

Lichamelijk welbevinden:



Dit domein betreft vragen over gezond eten, voldoende bewegen, regelmatig sporten.

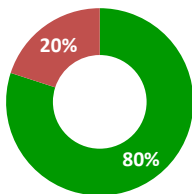
De meeste cliënten binnen Visio W&D voelen zich goed. Zijn tevreden over de voeding en over hun lijf. Kortom, zij voelen zich gezond. Een aantal geven aan dat zij moeite hebben om gezond te eten. Met name als het gaat om de combinatie overgewicht en voeding. Binnen dit domein scoort deelname aan recreatieve en/of sportactiviteiten het laagst (3,7). Men zou graag meer hier aan deel willen nemen.

Cliënten aan het woord over lichamelijk welbevinden:

- "Soms staan er fietsen in de weg of bureaustoel of mappen op tafel. Ik zou het fijn vinden als dit meer opgeruimd was."
- "Ik ga vaker deelnemen aan activiteiten op de groep waar beweging in voorkomt."
- "Soms doe ik mee aan recreatie activiteiten. Ik vind de groepen te groot en te druk. Ik ben graag thuis op mijn appartement."
- "Ik blijf me gezond voelen en eet ook gezond. Stel dat ik niet meer gezond ben en het allemaal niet meer lukt zoals nu dan heb ik meer hulp nodig van mijn begeleiding en de mensen om me heen."

Domein 2: Psychisch welbevinden, gem. score: 3,9

Psychisch welbevinden



Dit domein betreft vragen over veilig voelen, gelukkig zijn, zeggen of iets je dwars zit. In zijn algemeenheid kan gezegd worden dat cliënten zich psychisch goed voelen. Een niet te negeren aantal geeft wel aan dat zij het moeilijk vinden om te praten over moeilijke zaken, zaken die hun dwars zitten. Zij geven aan hier last van te hebben en willen hier graag ondersteuning bij.

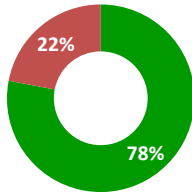
Degenen die aangeven dit wel te kunnen gaan hier graag mee door.

Cliënten aan het woord over psychisch welbevinden:

- "Soms wordt er teveel van me gevraagd en moet ik voor mijn gevoel steeds een tandje bijzetten. Dit mag wel wat minder."
- "Ik zeg wat me dwarszit, maar soms met een omweg. Ik zou het graag meer op tijd willen aangeven."
- "Ik vind het heel leuk hier, ik wil hier blijven wonen."
- "Ik wil best vaker aardappels schillen maar wordt niet gevraagd. Ik ga dat zeggen tegen de woonbegeleiding."

Domein 3: Persoonlijke ontwikkeling, gem score: 3,8

Persoonlijke ontwikkeling



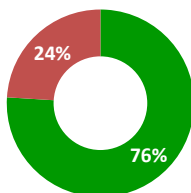
Dit domein betreft vragen over tevredenheid over hun werk, of zij voldoende uitgedaagd worden om nieuwe dingen te leren die zij belangrijk vinden. Velen zijn tevreden met datgene wat ze doen. Een onderdeel van deze groep geeft ook aan niet zo nodig iets nieuws te hoeven leren. Het is wel goed zo. Bij de groep die aangeeft de uitdaging te zoeken, worden vaak onderwerpen genoemd die bijdragen aan de eigen zelfredzaamheid. Denk aan huishoudelijke taken en (bij hoger niveau) apparaten bedienen zoals de TV of wasmachine. Ook wordt de behoefte aan een vrijwilliger geregeld genoemd zodat ze bijvoorbeeld vaker kunnen wandelen, naar buiten kunnen gaan.

Cliënten aan het woord over persoonlijke ontwikkeling:

- "Ik wil leren de tv te bedienen en mijn eigen radio. Ook wil ik leren bladblazen, dat apparaat maakt een mooi geluid."
- "Ik hoef niet zoveel dingen meer te leren, ik vind het wel goed zo."
- "Ik vind het soms lastig om iets te zeggen wat ik graag wil. Ik ben dan bang dat het verkeerd is en de ander boos wordt."
- "Ik was af en zet koffie. Verder hoef ik niets te doen en dat wil ik ook niet. Ik hou niet van veranderingen."

Domein 4: Zelfbepaling, gem. score: 3,7

zelfbepaling



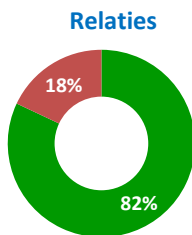
In dit domein gaat het over de ervaren tevredenheid, over voldoende eigen keuzes kunnen maken of kunnen bepalen aan welke activiteiten zij wel of niet meedoen.

Aandachtspunten binnen dit domein zijn het maken van eigen keuzes en invloed hebben op de dingen die je graag doet.

Cliënten aan het woord over zelfbepaling:

- "Wat ik zelf kan, doe ik zelf."
- "Mijn keuze is niet altijd echt mijn keuze, vaak ook een keuze omdat ik weet dat mijn moeder dat zo wil."
- "Cliënt heeft goed contact met zijn moeder maar vindt het contact met vader lastiger. Cliënt vindt het ook lastig dat zijn ouders hem nog als een klein kind behandelen en te pas en te onpas bij hem naar binnen gaan".
- "Mijn mening geven op bewonersvergaderingen en anderen aan te spreken. Bijvoorbeeld als iemand gaat douchen, laten ze de douchekop laag hangen."

Domein 5: Interpersoonlijke relaties, gem score: 4,1



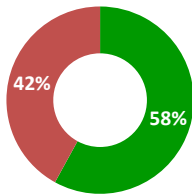
In dit domein wordt gevraagd of cliënten vinden dat zij voldoende vrienden hebben, plezierige contacten hebben binnen werk/school/dagbesteding. Over het algemeen is men hierover erg tevreden. Aandachtspunt binnen dit domein is het samen doen van dingen met anderen. Dit onderwerp scoort het laagst.

Cliënten aan het woord over interpersoonlijke relaties:

- "Ik probeer mij niet meer druk te maken over dat familie weinig contact met mij zoekt."
- "Ik mis iemand om samen leuke dingen mee te doen."
- "Zou wel eens wat anders willen, meer aansluiting met groepsgenoten."
- "Ik vind het belangrijk dat ik mensen om me heen heb met wie ik samen dingen doe. Dit moet zo blijven."
- "Mij erbij neerleggen dat de contacten met familie niet zullen veranderen."

Domein 6: Deelname aan de samenleving, gem. score: 2,8

Deelname samenleving



In dit domein wordt gevraagd of cliënten vinden dat zij voldoende contact hebben met hun omgeving, voldoende naar winkels gaan, fijne contacten hebben met anderen via sociale media.

De uitkomsten geven in eerste instantie een zekere mate van ontevredenheid aan. Een groot aantal lijsten binnen dit domein is verkeerd gescoord waardoor het cijfer lager uitvalt dan dat realistisch is (als je bijvoorbeeld geen behoefte hebt aan winkelen en je hoeft ook niet, ben je hier tevreden over terwijl er dan vaak gescoord is met ontevreden).

Binnen dit domein komt wel duidelijk naar voren dat de behoefte om contacten te hebben met anderen buiten je woning en dagbesteding om groter is dan gerealiseerd wordt. Boodschappen doen wordt vaak genoemd.

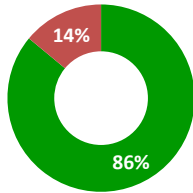
Daar waar sociale media gebruikt wordt, geven cliënten aan hier graag meer mee te willen. Met name de site www.ikbenonline.nl is erg populair.

Cliënten aan het woord over deelname aan de samenleving:

- "Daar heb ik geen behoefte aan."
- "Ik zou wel meer naar de winkels willen gaan."
- "Ik zou graag wat vaker gaan winkelen met iemand en bijv. cd'tje kopen of ergens wat drinken. Ik zou best wat meer contact willen hebben met mensen buiten Visio, maar weet niet goed hoe ik dit moet aanpakken."
- "Contacten in de buurt vind ik moeilijk, gaat vaak niet zo goed omdat ze niet altijd weten hoe ze met mijn beperking om moeten gaan."

Domein 7: Materieel welbevinden, gem. score: 4,2

Materieel welbevinden



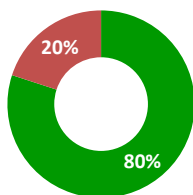
In dit domein wordt gevraagd of cliënten tevreden zijn over het wonen, hun geldbesteding, bezittingen. Men is in zijn algemeenheid goed tevreden over hun eigen geld en over de spullen die zij hebben.

Cliënten aan het woord over materieel welbevinden:

- "Ik wil niets kwijt over mijn geld. Dat regel ik zelf. "
- "Ik wil graag meer weten over mijn geld. Ik wil niet altijd voor mijn boodschappen mijn pinpas gebruiken. Ik wil met contant geld mijn boodschappen betalen."
- "Ik woon heel mooi, maar wel ver van de winkels. Dat is jammer. Graag zou ik winkels in de buurt willen, zodat ik zelf sigaretten kan halen of andere boodschappen die op zijn."

Domein 8: Rechten, gem. score: 4,0

Rechten



In dit domein wordt gevraagd of cliënten ook vinden dat er goed naar hen geluisterd wordt, of zij voldoende inspraak hebben en of er rekening wordt gehouden met hun privacy. Over het algemeen genomen zijn cliënten tevreden. Op de onderdelen luisteren naar de cliënt, het oppakken van signalen en het daadwerkelijk inspraak hebben of ervaren, wordt relatief lager gescoord.

Cliënten aan het woord over hun rechten:



- “Er wordt niet altijd geluisterd naar wat ik wil. Dit vind ik jammer. Soms luisteren ze ook niet omdat ze geen tijd hebben. Ik zou willen dat ze meer tijd voor me namen en mijn mening serieus nemen. ”
- “Soms loopt de begeleiding mijn kamer op zonder te kloppen, dit vind ik niet fijn”.
- “Ik word met respect behandeld en denk mee over alles wat mij aangaat.”
- “Er wordt nog wel eens te snel beslissingen voor mij genomen. Ik heb vaak meer tijd nodig om ergens over na te denken en wil graag dat mensen/begeleiding hier meer rekening mee houdt.”