

Analyse van ervaringen van cliënten en/of verwanten

Wat vertellen cliënten en verwanten over wat zij belangrijk vinden en welke aanknopingspunten zie je met wat medewerkers hierover aangeven?

Binnen Siza ondersteunen wij cliënten bij het organiseren van hun eigen leven. We onderzoeken met de cliënt en/of zijn verwant wat zij belangrijk vinden in hun dagelijks leven en in hoeverre de zorg- en dienstverlening daar op aansluit. Minimaal 1 keer jaar registreer je de uitkomsten hiervan op de gesprekslijst 'Dit vind ik ervan!'2.0. Ook medewerkers reflecteren op hun eigen handelen en onderzoeken de toegevoegde waarde hiervan voor de ondersteuning aan cliënten. De uitkomsten van dit onderzoek worden minimaal 1 keer per jaar geregistreerd op de gesprekslijst 'Dit voeg ik toe!'

Doel

Het doel van deze analyse is om met elkaar te kijken naar wat opvalt aan wat meerdere cliënten of verwanten van jullie locatie of eenheid vertellen in 'Dit vind ik ervan!'2.0. Wat gaat goed? En wat vertellen ze als ze minder positieve ervaringen delen? Daarnaast kijk je naar de uitkomsten uit 'Dit voeg ik toe!'. Je vergelijkt dat wat opvalt met wat cliënten en verwanten hierover vertellen in 'Dit vind ik ervan!'2.0. De samenvatting van dit onderzoek en de betekenis ervan voor het werk, bespreek je in breder verband op de Teamreflectie.

Vorbereiding

1. Je beslist met elkaar welke twee medewerkers van de locatie dit onderdeel gaan uitvoeren.
2. Als je die nog niet hebt, vraag je de meest recente rapportage van jullie locatie op met uitkomsten van 'Dit vind ik ervan!'2.0 (bij team kwaliteit) en van 'Dit voeg ik toe!' (bij je P&O adviseur). Richtlijn is dat het niveau van de rapportage van meerwaarde moet zijn voor het team dat de uitkomsten gaat bespreken. Mogelijk moet handmatig een samengesteld rapportage gemaakt worden van een kleiner deel van jullie eenheid. Overleg dat als je de rapportage opvraagt.
3. Plan alles zo dat dit uiterlijk een week voor de Teamreflectie is afgerond.

Aanpak

Aan de hand van een aantal helpende vragen kijk je met elkaar zo objectief mogelijk naar de rapportages.

1. Loop samen de vragen door en vul het belangrijkste wat is opgevallen in op het samenvattingenblad.
2. Sla het ingevulde samenvattingenblad op onder een herkenbare naam (met datum, onderwerp en naam van de locatie).
3. Stuur het samenvattingenblad een week voor de Teamreflectie aan de eerste contactpersoon van je team.
4. Op de Teamreflectie zorg je dat je een geprinte versie van het samenvattingenblad bij je hebt om uit te delen aan je collega's en beid je je er op voor dat je met je collega's deelt wat jullie hebben gezien.

Tips

Kom je er niet uit of heb je hulp nodig? Vraag dan ondersteuning bij team kwaliteit

Samenvattingenblad

Locatie/ eenheid: xxx

Ingevuld door: xxx

Datum: xxx

<h3>'Dit vind ik ervan!' 2.0</h3>	
Thema's die er uit springen omdat ze 'goed' of 'top' scoren:	
Thema's die er uit springen omdat ze 'matig' of 'slecht' scoren:	
Dit is het meest opvallende aan wat cliënten of verwanten vertellen bij de thema's die heel goed scoren:	
Dit is het meest opvallende aan wat cliënten of verwanten vertellen bij de thema's die 'matig' of 'slecht' scoren:	
Andere opvallende zaken:	
<h3>'Dit voeg ik toe!'</h3>	
Thema's die er uit springen omdat ze 'goed' of 'top' scoren:	
Thema's die er uit springen omdat ze 'matig' of 'slecht' scoren:	
Andere opvallende zaken:	
Op de thema's die eruit springen in positieve zin is dit het meest opvallende aan wat cliënten of verwanten vertellen op het vergelijkbare thema bij 'Dit vind ik ervan!':	
Op de thema's die eruit springen in negatieve zin is dit het meest opvallende aan wat cliënten of verwanten vertellen op het vergelijkbare thema bij 'Dit vind ik ervan!':	
<h3>Algemeen</h3>	
Wat verder nog van belang is:	

Helpende vragen bij het bekijken van de uitkomsten 'Dit vind ik ervan!' 2.0

1. Lees de hele rapportage met uitkomsten van 'Dit vind ik ervan!' 2.0 door. Wat valt op?
2. Als je kijkt naar het overzicht met de scores: welke thema's springen er uit die 'goed' of 'top' scoren?
3. Welke thema's springen er uit die 'matig' of 'slecht' scoren?
4. Wat vertellen de cliënten of verwanten bij de thema's die heel goed scoren?
5. Wat vertellen de cliënten of verwanten bij de thema's die 'matig' of 'slecht' scoren?
6. Zie je andere opvallende zaken? Bijvoorbeeld als je kijkt naar de thema's waar veel verandering is gewenst, of hoe vaak cliënten of verwanten aangeven dat ze een thema belangrijk (of juist niet belangrijk) vinden?

Helpende vragen bij het bekijken van de uitkomsten 'Dit voeg ik toe!'

1. Kijk naar het overzicht met uitkomsten van 'Dit voeg ik toe!'
2. Welke thema's springen er uit die door medewerkers als 'goed' of 'top' worden gescoord?
3. Welke thema's springen er uit die 'matig' of 'slecht' scoren?
4. Zie je andere opvallende zaken? Bijvoorbeeld als je kijkt naar het aantal thema's waar veel verandering is gewenst, hoe vaak medewerkers aangeven dat ze een thema belangrijk vinden, of de antwoorden op de Benchmarkvragen?
5. Op de thema's die eruit springen in positieve zin: wat vertellen de cliënten of verwanten op het vergelijkbare thema bij 'Dit vind ik ervan!' over wat voor hen belangrijk is?
6. Op de thema's die eruit springen in negatieve zin: wat vertellen de cliënten of verwanten op het vergelijkbare thema bij 'Dit vind ik ervan!' over wat voor hen belangrijk is?