

VERSLAG

'Dit vind ik ervan!' 2.0

Januari 2016 - juli 2016

Philadelphia brengt de cliëntervaring in beeld middels 'Dit vind ik ervan!' 2.0, het cliëntervaringsinstrument dat is ontwikkeld samen met collega-aanbieders Siza en Cordaan. De aanpak is erkend door brancheorganisatie Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Inmiddels wordt 'Dit vind ik ervan!' 2.0 door zo'n twintig organisaties in de gehandicaptenzorg gebruikt.

Bij 'Dit vind ik ervan!' 2.0 zijn de wensen van de cliënt leidend. Geen verplicht afvinklijstje, maar een dialoog tussen cliënt en medewerker aan de hand van tien herkenbare thema's over gevoelens, wensen en ervaringen van deze cliënt om de zorg- en dienstverlening optimaal te kunnen afstemmen. De dialoog wordt zo vormgegeven op een manier die bij de cliënt past, bijvoorbeeld in volgorde, aantal gesprekken, locatie van de gesprekken, wijze van communicatie etc. De resultaten van de dialoog worden vastgelegd op een gesprekslijst en kunnen op individueel cliëntniveau direct tot verbeteracties leiden. Ook op hogere niveaus kunnen door de organisatie verbeterpunten worden benoemd.

'Dit vind ik ervan!' 2.0 kent drie varianten:

- 'Ik vertel': in dialoog met cliënt
- 'Ik zie en vertel': in dialoog met verwant(en)
- 'Ik toon': in gesprek met de camera (voor cliënten die voornamelijk non-verbaal communiceren)

Een goede toerusting van medewerkers voor de toepassing van 'Dit vind ik ervan!' 2.0 is essentieel. Hiertoe worden alle medewerkers in een team of op een locatie toegerust.

Op de volgende pagina's wordt een impressie gegeven van de resultaten van de ingevulde 'Dit vind ik ervan!' 2.0-gesprekslijsten in de periode januari 2016-juli 2016. Daarbij volgen we de domeinen van kwaliteit van bestaan die binnen 'Dit vind ik ervan!' 2.0 onderscheiden worden.



Philadelphia
Het beste uit jezelf

Gevoel

GEEFT ZELF ALTIJD MOET
WORDT BETER BOOS GEVOEL
EMOTIES GRAAG BEGELEIDING
TEVREDEN GOED LEVEN
MEER MOEILIJK SOMS
WERK VAAK FIJN BIJ
PRATEN LEUK GEEN VERDRIETIG

Lijf

BELANGRIJK FIJN WEEK DOEN
WERK GEEFT SOMS LEUK
MEER GOED ETEN
ETEN GOED MEER
ZELF BEGELEIDING GEZOND
MOET LAST GEZONDHEID DRINKEN
LEKKER WORDT DOET UITERLIJK

Familie

LEUK BEZOEK REGELMATIG ALTIJD
KOMT FAMILIE FIJN GEEN
GOED VADER BROER
CONTACT FAMILIE MOEDER
BELANGRIJK MIJN OUDERS
MEER DOEN VAAK GRAAG
SOMS ZUSSEN KOMEN BROERS

Vrienden
&
kennissen

BELANGRIJK ANDEREN FIJN
SAMEN WERK DOEN CONTACTEN
RELATIE MEER VRIENDEN
GEEN VRIENDEN CONTACT
GRAAG VRIEND GOED
MENSEN EENS SEKS LEUK
SOMS IEMAND GOEDE DINGEN

Meedoen

EENS IEMAND HELPEN SOMS
CONTACTEN ANDERE BUREN DOET
CONTACT ANDEREN MENSEN
DOEN BUURT GRAAG
GEEN IETS LEUK
GOED FIJN ACTIVITEITEN MEER
ALLEEN ALTIJD DINGEN ZELF

IETS GEEN VRAGEN KOMEN
MOET ZELF FIJN NODIG
GOED TIJD WORDT ALTIJD
SOMS BEGELEIDING HULP
AFSPRAAK AFSPRAKEN
BETROUWBAAR GEEFT BELANGRIJK LUISTEREN
GRAAG KOMT MEER DOEN



Huis

FIJN KAMER SCHOON DOET HULP
BEGELEIDING WONEN BLIJ
ZELF DOEN APPARTEMENT
GOED GELD HUIS
HUISHOUDEN MEER GRAAG
EIGEN WORDT MOET TEVREDEN
SPULLEN GEEN LEUK MIJN

GEEN IETS MOET
DAGEN DOET BEGELEIDING
DOEN KIJKEN WERKEN
LEUK LEREN VRIJE
GOED WERK GRAAG
DAGBESTEDING MEER TIJD
FIJN WERKT GEEFT WEEK

Doen

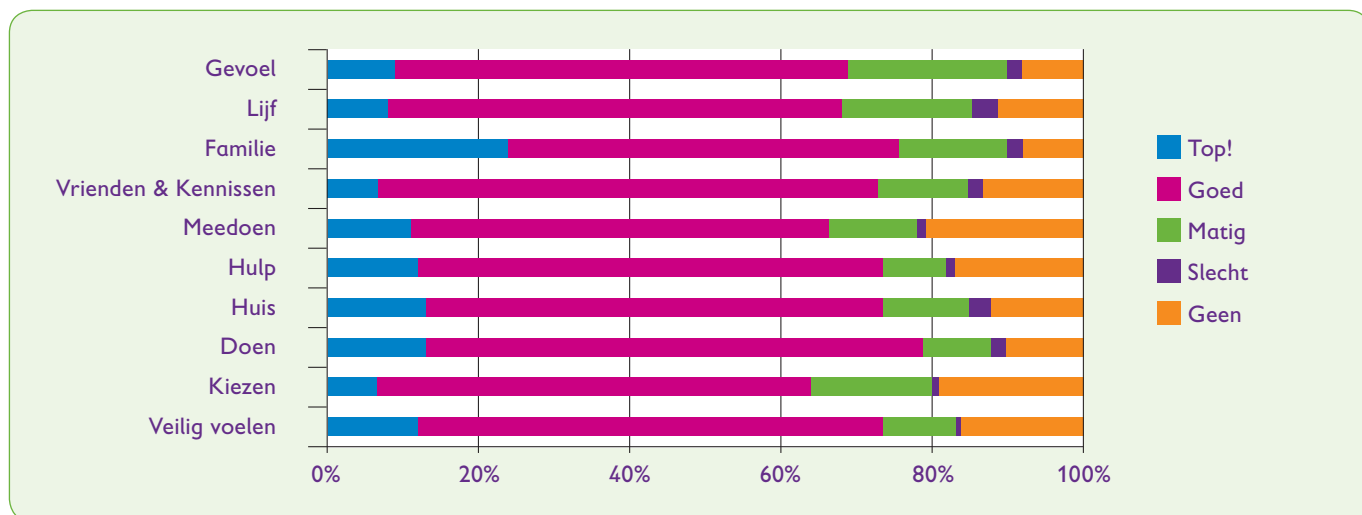
Kiezen

GEEN LEUK HULP DINGEN
MEER DOEN LASTIG KEUZE
GOED SOMS INVLOED
KIEZEN KEUZES ZELF
EIGEN BEGELEIDING MOEILIK
MOET ALTIJD KLEDING GRAAG
ETEN NODIG IETS GEEFT

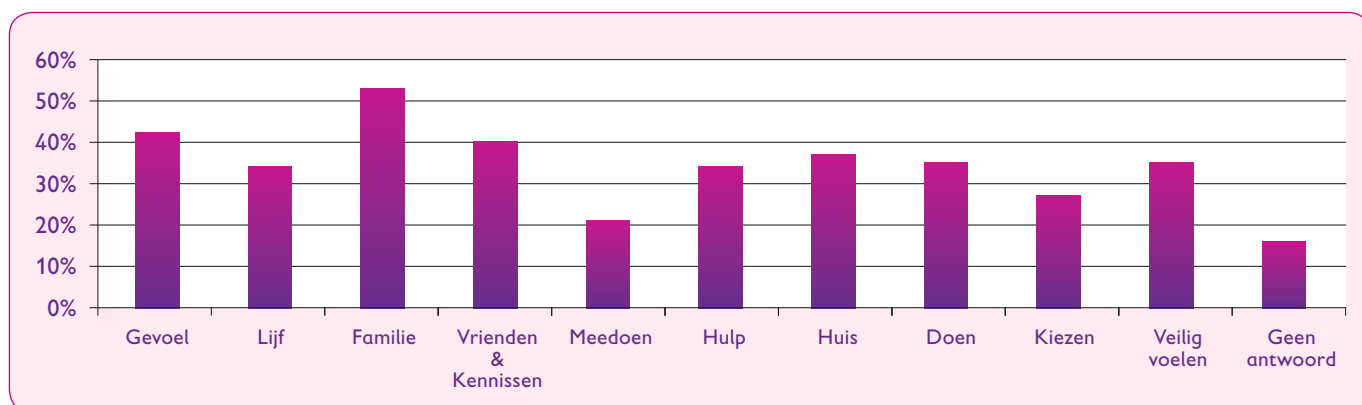
WERK GEEN BRANDVEILIGHEID WORDT
ALLEEN MENSEN THUIS GEEFT
BANG DOEN GOED
HUIS VEILIG BUURT
BRAND BEGELEIDING MOET
ALTIJD IETS MEER BUITEN
FIJN OMGEVING STRAAT SOMS

Veilig
voelen

Ervaring (kern van de dialoog/dialogen)



Van welke thema's geeft de cliënt aan dat hij/zij dit belangrijk vindt?



Verandering gewenst?

