

Clëntenraden doen zelf ervaringsonderzoek

recente landelijke uitkomsten (125 cliënten)

Recente uitkomsten van de checklist 'Krijg jij herstelondersteunende zorg in jouw instelling?'

1. de meest opvallende uitkomsten en ervaringen
2. een overzicht van alle antwoorden.

Dit uitkomsten en de citaten geven aanknopingspunten die je in je cliëntenraad kunt bespreken en met de instelling. Ook geven cliënten bruikbare tips en suggesties voor verbetering van de zorg.

1. De meest opvallende uitkomsten en ervaringen

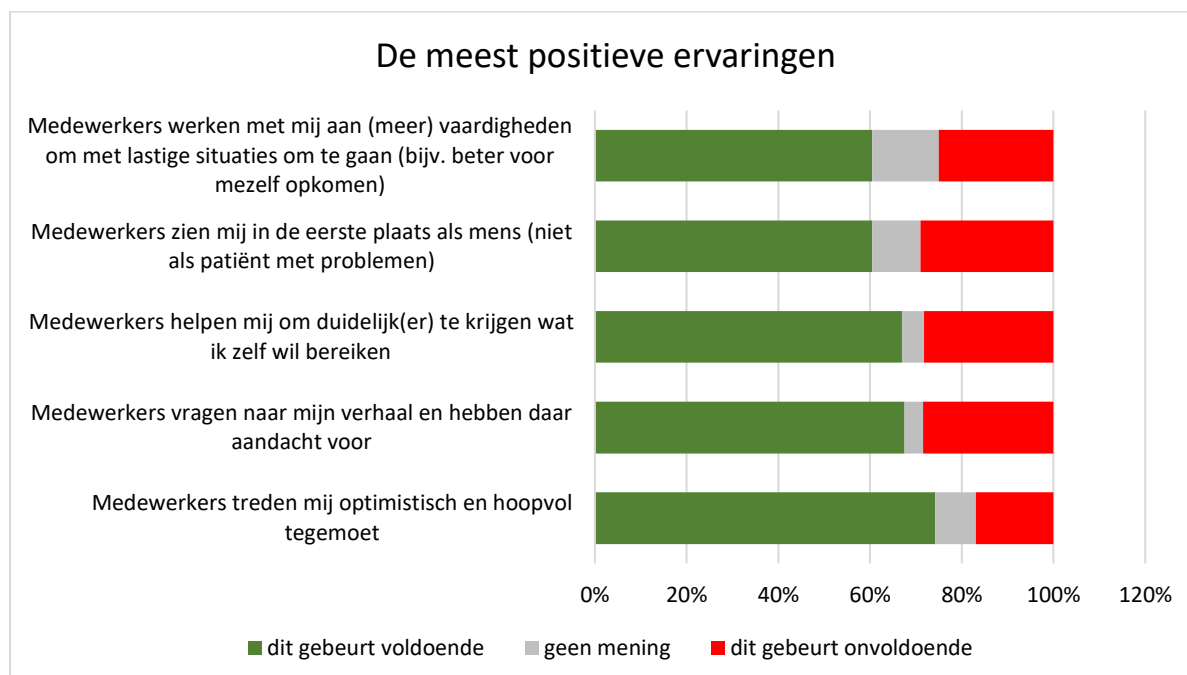
De 3 punten die cliënten het belangrijkste vinden bij de zorg:

- de houding van de medewerkers en hoe die hen bejegenen
- ondersteuning om terugval te voorkomen
- samen tot keuzes en beslissingen komen.

De punten waarover cliënten het meest positief zijn (tussen haakjes het onderwerp):

- medewerkers treden mij optimistisch en hoopvol tegemoet (houding en bejegening)
- zij vragen naar mijn verhaal en ze hebben daar aandacht voor (houding en bejegening)
- zij helpen mij om duidelijk(er) te krijgen wat ik zelf wil bereiken (samen beslissen)
- zij zien mij in de eerste plaats als mens, niet als patiënt met problemen (houding en bejegening)
- medewerkers werken met mij aan (meer) vaardigheden om met lastige situaties om te gaan, bijvoorbeeld beter voor mezelf opkomen (empowerment en zelfvertrouwen)

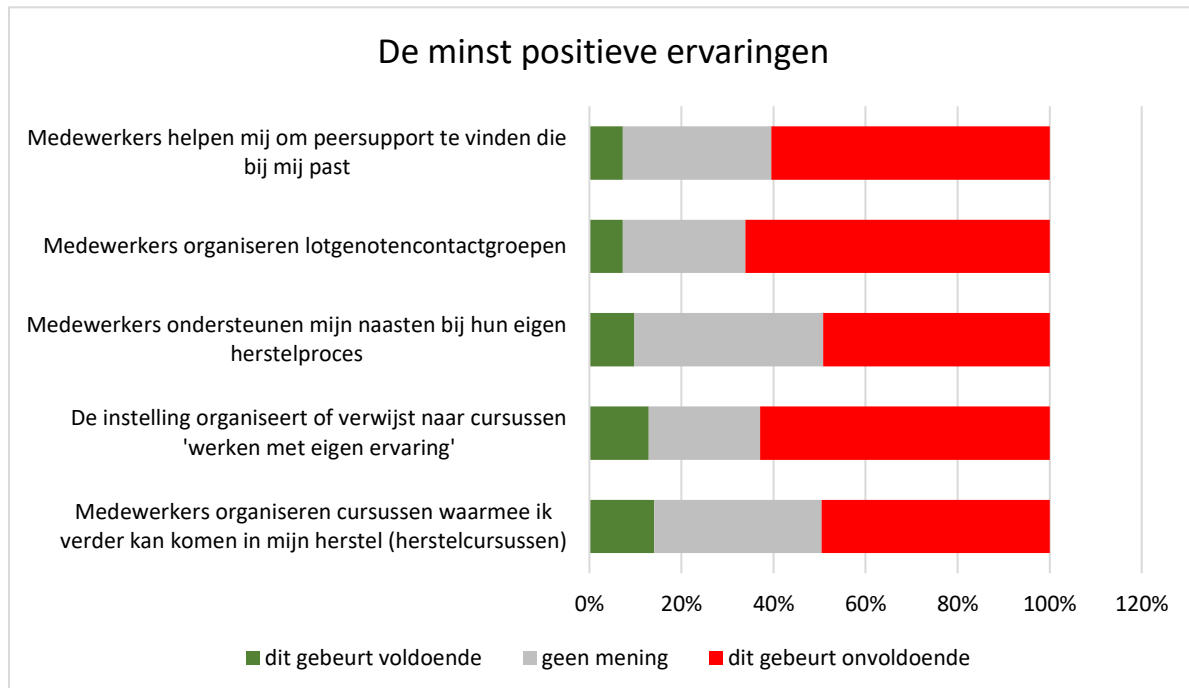
In de grafieken zijn de ervaringen van cliënten aangegeven met kleuren: 'voldoende' is groen gekleurd, 'onvoldoende' is rood en 'geen mening' is grijs. De percentages geven een globaal beeld.



De punten waarover cliënten het minst positief zijn (tussen haakjes het onderwerp):

- zoeken naar passende peer support en mogelijk maken van contacten met lotgenoten en het organiseren van lotgenotencontactgroepen (lotgenoten en peer support)
- ondersteunen van familie en naasten bij hun eigen herstelproces (familie en naasten)
- organiseren of verwijzen naar cursussen 'werken met eigen ervaring' (ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid)
- cursussen organiseren om verder te komen in je herstel (voorkomen van terugval)

De helft van de cliënten of meer vinden dat deze dingen onvoldoende gebeuren.



Enkele citaten van cliënten:

- *“Het belangrijkste vind ik dat als je opgenomen bent, je toch een gevoel van thuis kunt hebben. Bijvoorbeeld op iemand terug kunnen vallen van de verpleging, dus bereikbaarheid.”*
- *“Het bieden van veiligheid, nabijheid, betrokkenheid en een luisterend oor door de medewerkers.”*
- *“Het betrekken in beslissingen en het geven van regie vind ik ook belangrijk, maar daar had ik toen nog veel moeite mee. “*
- *“Er is over het algemeen één format die door iedereen wordt doorlopen. Dus daarin is er geen afstemming mogelijk. “*
- *“Ze helpen een terugvalpreventieplan te schrijven en daar krijg je ook cursus in met de mensen van jouw weekgroep.”*
- *“Hier zijn ervaringsgroepen en ook één-op-eén ondersteuning van ervaringsvrijwilligers.”*

2. Een overzicht van alle uitkomsten tot nu toe

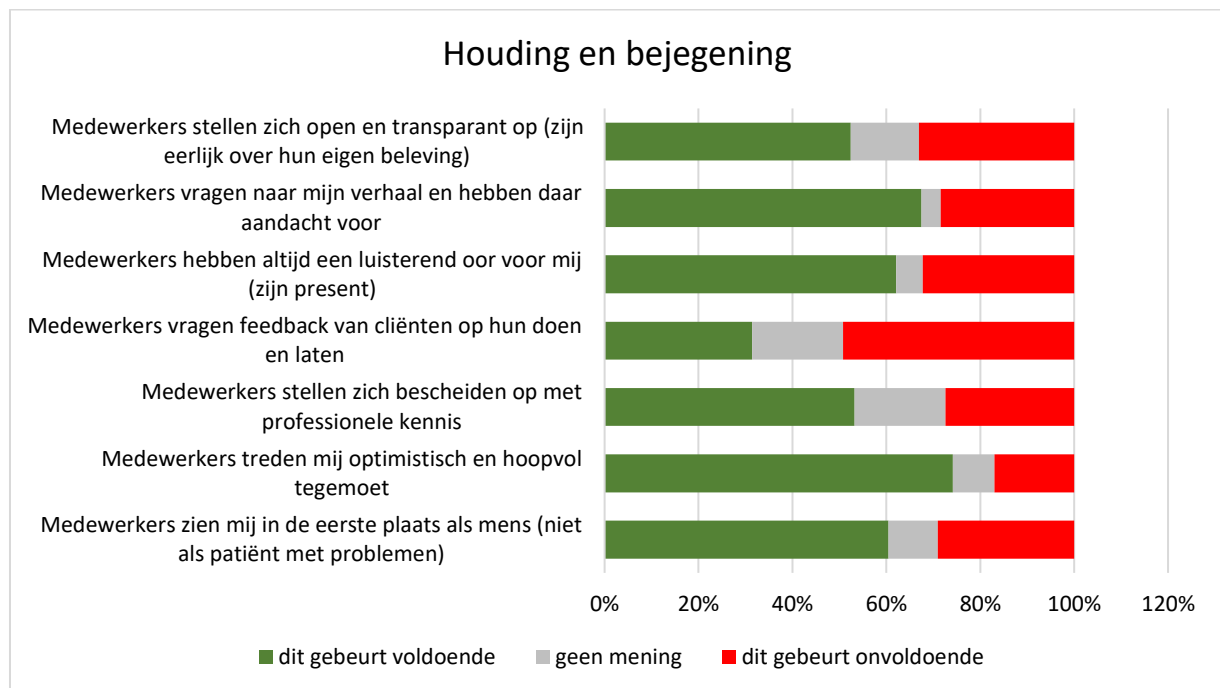
Wat is in de checklist gevraagd?

Cliënten geven aan de hand van hun ervaring aan of de zorg bij hen past.

In de checklist wordt gevraagd naar de ervaringen met de volgende onderwerpen:

- de houding van medewerkers en hoe zij cliënten bejegenen
- de informatie die medewerkers geven en hoe zij cliënten betrekken bij beslissingen (hoe zij hun kennis en vaardigheden inzetten)
- hoe medewerkers omgaan met relaties die voor cliënten belangrijk zijn (bijv. met familie/naasten en anderen in iemand sociale netwerk)
- hoe medewerkers cliënten ondersteunen bij empowerment, zelfvertrouwen en het omgaan met vooroordelen
- de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid
- activiteiten en participatie in en buiten de instelling
- de inzet van lotgenotencontact en peer support
- de omgeving waarin cliënten zorg krijgen (kregen)
- het voorkomen van terugval.

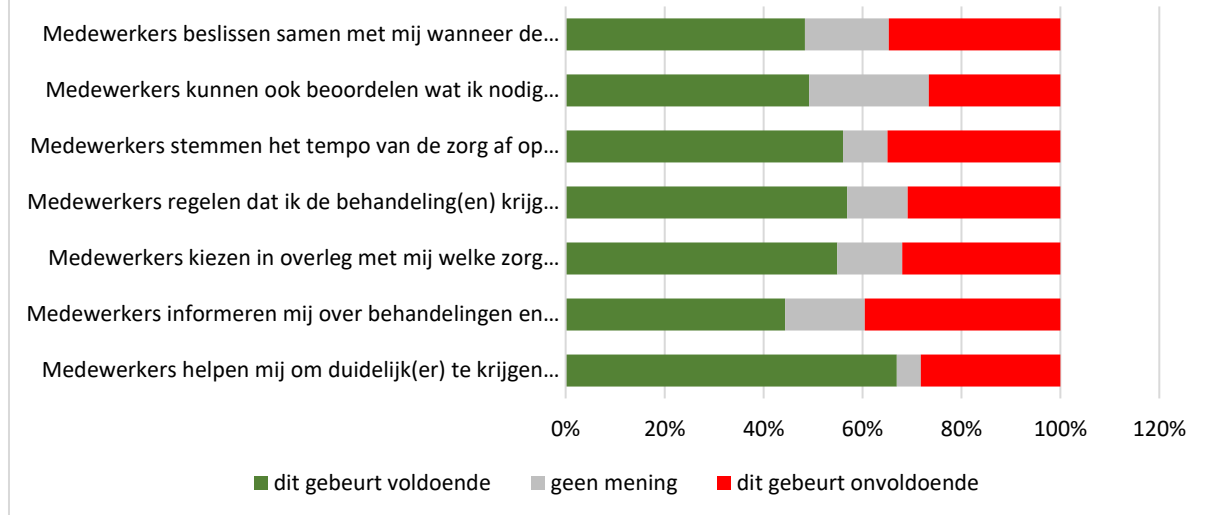
Bij elk onderwerp staan stellingen. Bij elke stelling kunnen cliënten aangeven of zij vinden dat dit wat hen betreft voldoende gebeurt in de instelling. Zij hebben dit beoordeeld op basis van wat bij hun behoefte past. Voor elk onderwerp is in een aparte grafiek weergegeven.



Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Cliënten ervaren het als positief wanneer hulpverleners tijd en ruimte geven voor wat ze nodig hebben.
- Bij de stelling over feedback geven veel cliënten aan dat medewerkers geen blijk geven van reflectie op het eigen handelen.

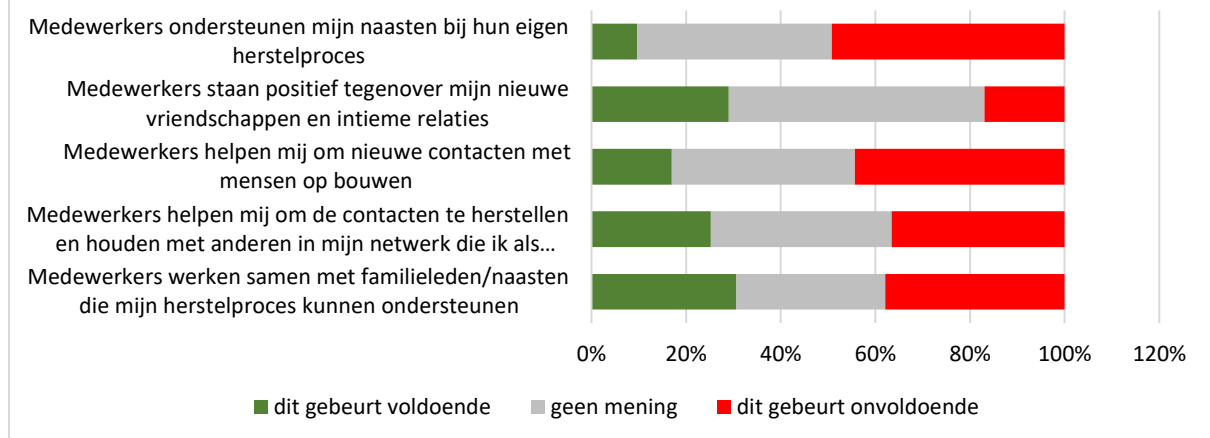
Samen beslissen en kennis en informatie



Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Cliënten ervaren het als positief wanneer medewerkers rekening houden met wat voor hen haalbaar is en wat ze aankunnen.
- Cliënten ervaren het als negatief wanneer een systematiek op programma leidend is voor alle behandelingen en daarop geen aanpassingen mogelijk zijn. Daardoor zijn ook de duur en het tempo niet flexibel.

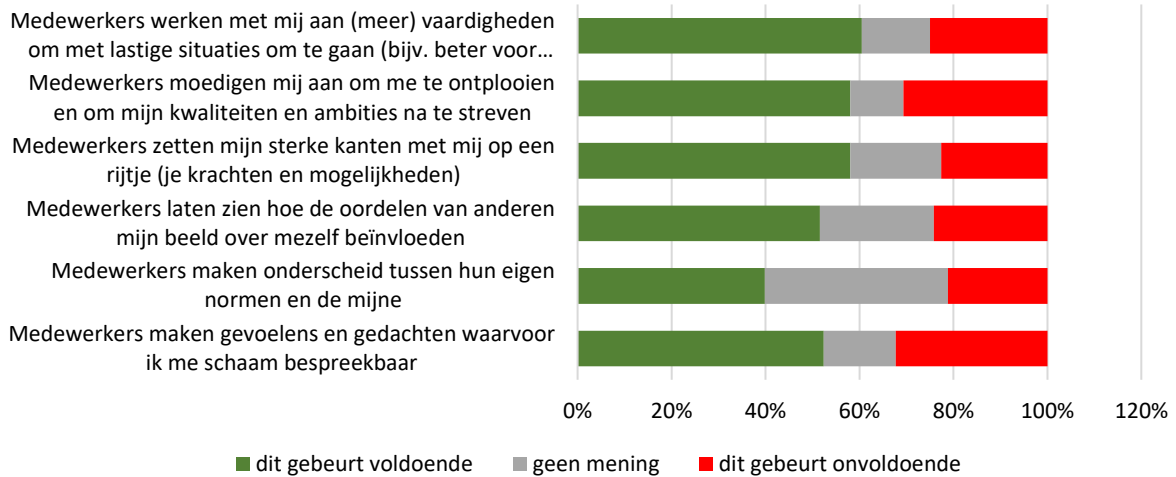
Relatie met familie, naasten en netwerk



Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Dat het wenselijk zou zijn wanneer familie en partners ook hulp zouden krijgen in de vorm van gesprekken, praktische tips.
- Sommige cliënten geven aan dat zij alle contacten met familie zijn kwijtgeraakt.

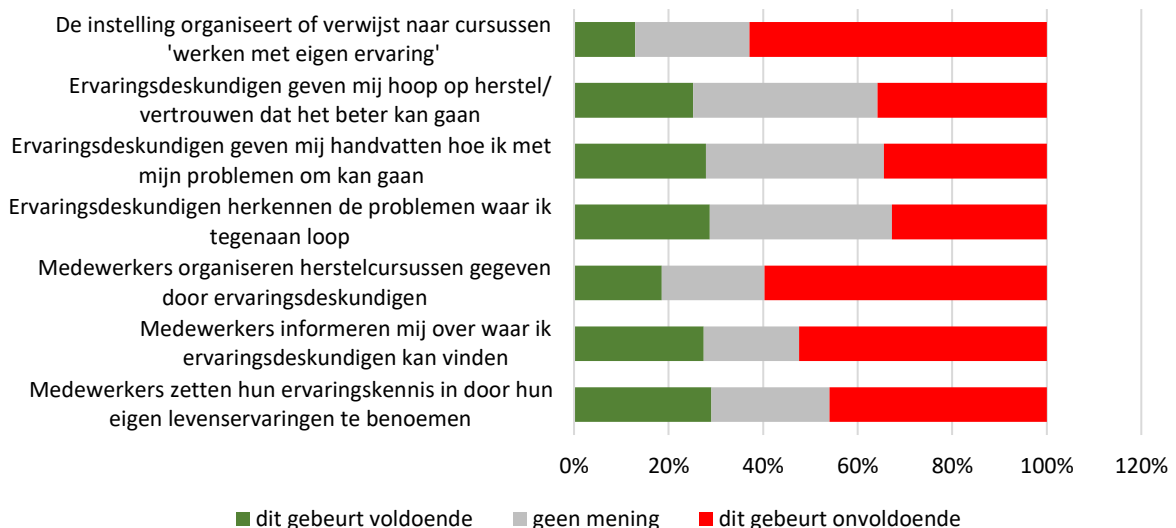
Empowerment, zelfvertrouwen en vooroordelen



Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Cliënten noemen manieren waarop empowerment en zelfvertrouwen ondersteund werden. Bijv. therapieën, sociale vaardigheden training, cognitieve gedragstherapie en psycho educatie. Hierdoor hebben ze veel geleerd hebben over zichzelf en gestimuleerd om voor zichzelf op te komen.
- Sommige cliënten geven aan dat zij geen machtsevenwicht ervaren en geen gelijkwaardigheid, maar juist vooroordelen, waardoor hun zelfvertrouwen juist afgenomen is.

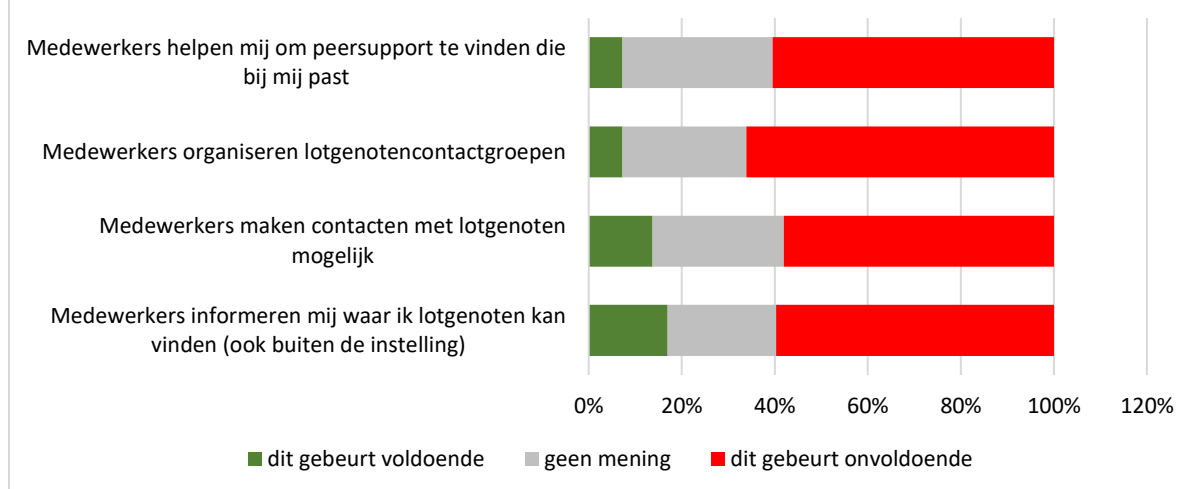
Ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid



Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Cliënten die het contacten met ervaringsdeskundigen als prettig ervaren voelen zich door hen gehoord en begrepen en daardoor in hun kracht gezet.
- Er zijn cliënten die er bij hun behandeling naar vragen, maar het niet aangeboden krijgen. Zij pleiten er ook voor dat ervaringsdeskundigen worden aangeboden na de behandeling, omdat er weinig nazorg is voor ex-cliënten.

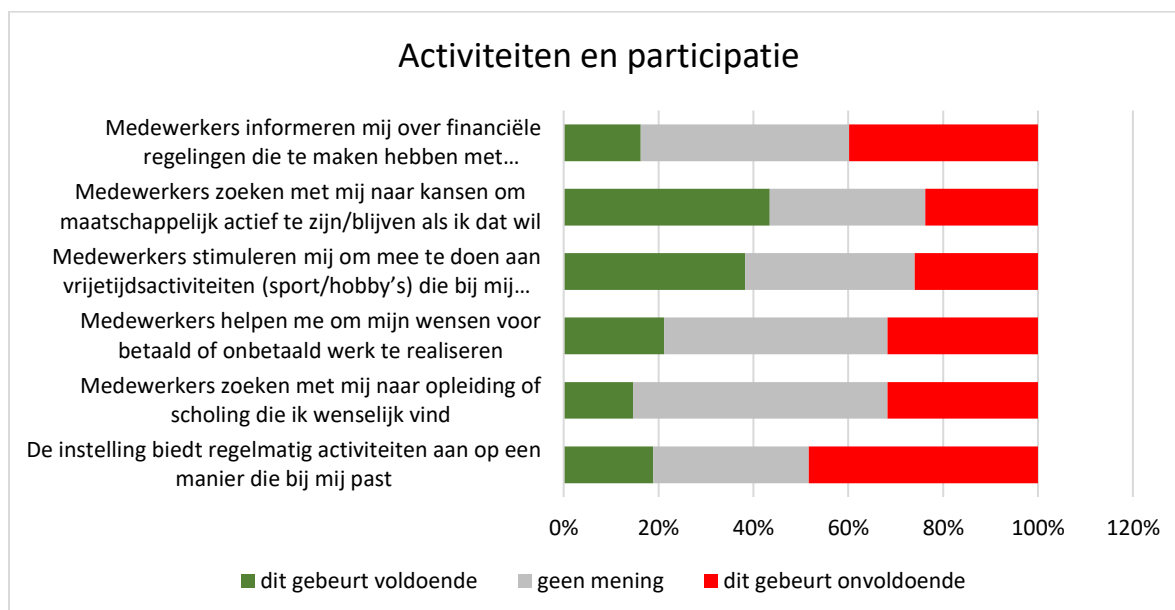
Lotgenotencontact en peer support



Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

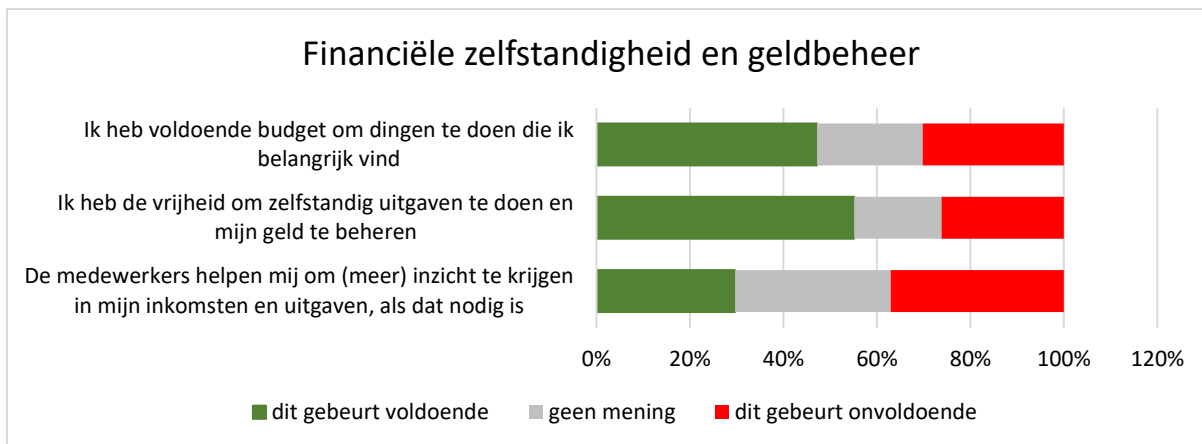
- Veel cliënten geven aan dat over contact met lotgenoten vanuit de instelling niet wordt gesproken en dat het niet wordt aangeboden. Soms wordt dat zelfs afgeraden of verboden.
- Een aantal cliënten is lid van een patiëntenorganisatie en heeft daar positieve contacten met lotgenoten.
- Enkeligen hebben geen behoefte aan lotgenotencontact.

Activiteiten en participatie



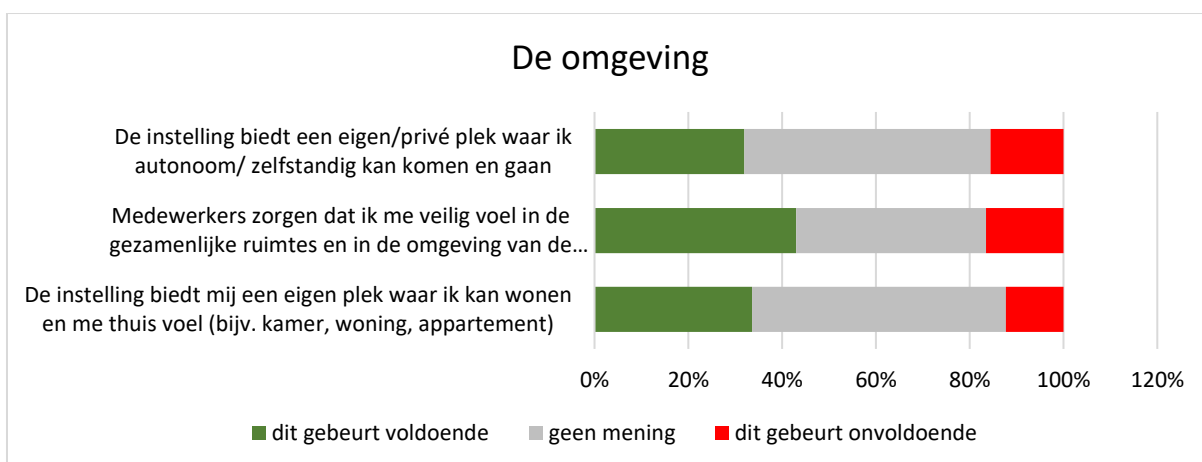
Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Vaak geven cliënten aan dat er geen ondersteuning nodig was op het gebied van werk of activiteiten. Bijv. omdat het om een korte opname ging en zij een baan hebben.
- Sommigen worden actief ondersteund bij het zoeken naar activiteiten en werk.
- Er zijn ook enkele cliënten bij wie de instelling niet is ingegaan op hun vragen rondom het vinden van werk en inkomensproblemen. Zij voel(d)en zich 'aan hun lot overgelaten'.



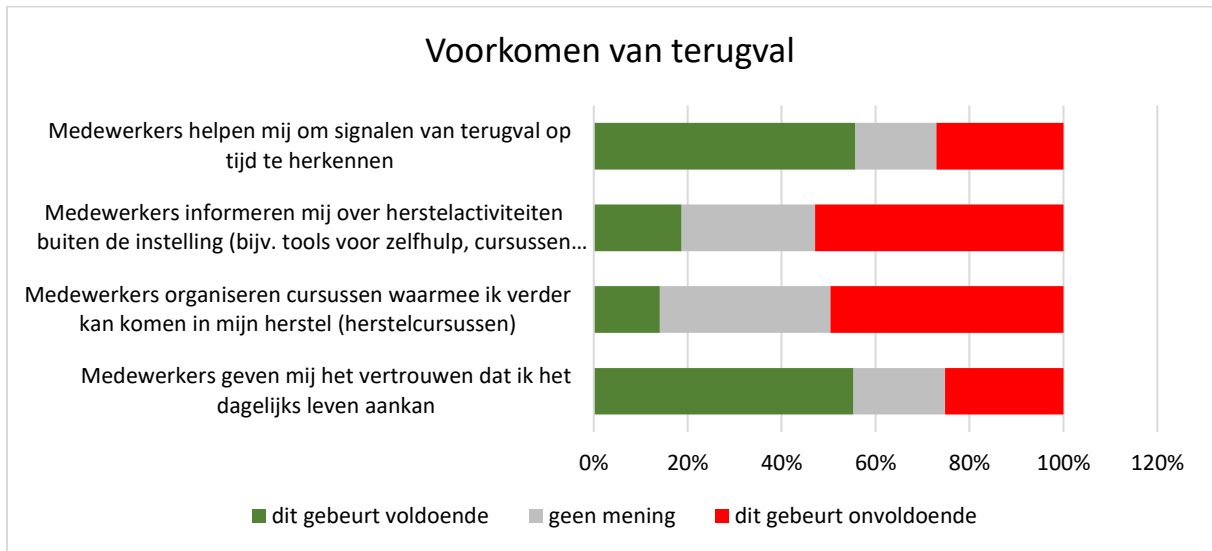
Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Ondersteuning bij geldzaken is voor veel cliënten niet nodig.
- Een aantal cliënten staat onder bewind en geeft aan dat de medewerkers van de instelling hierin geen rol hadden.



Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Bij een aantal cliënten is sprake van regels zijn voor toegang tot ruimtes; er is bijv. toestemming nodig om naar je eigen plek/ruimte te gaan. Soms is er geen sprake van een eigen plek, omdat het om een gesloten afdeling gaat.
- Een enkele client ervaart dit als ondersteunend.
- Enkele cliënten melden dat er 's nachts geen medewerkers aanwezig zijn en ook geen toezicht. Zij ervaren dat als onprettig en onveilig.



Bij de toelichtingen wordt onder meer het volgende benoemd:

- Cliënten zijn positief over dat medewerkers helpen om een terugvalpreventieplan te schrijven. Sommigen volgen daarvoor ook een cursus met mede-cliënten. Voor een enkeling is het hebben van een signaleringsplan alleen al helpend, omdat ze weten dat 'het er is.'
- Meer cliënten geven aan dat er geen aandacht voor terugvalpreventie is. Dat de instelling soms een vervolgbehandeling adviseert, maar dat die er vaak niet is (of er is een wachttijd voor) en dan wordt geen nazorg geboden.
- Ook zijn er cliënten die zelf op zoek gaan naar scholingsmogelijkheden die voor hen relevant zijn.

Welke zaken vinden cliënten het meest belangrijk als het om herstelondersteunende zorg gaat?

Antwoord	%
de houding van medewerkers en hoe zij jou bejegenen	88%
hoe medewerkers jou betrekken bij beslissingen	67%
ondersteuning om terugval te voorkomen	67%
hoe medewerkers jou ondersteunen bij empowerment, zelfvertrouwen en vooroordelen	61%
kennis en informatie van medewerkers	54%
de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid	50%
activiteiten en participatie in en buiten de instelling	35%
de inzet van lotgenotencontact en peer support	25%
de omgeving waarin je woont/verblijft in de instelling	16%
andere zaken	17%
Aantal keer beantwoord*	579

*Hierbij kunnen cliënten meerdere antwoorden aankruisen. Gemiddeld vinden zij 3 á 4 zaken per persoon van belang.

Punten die de cliënten het meest noemen als belemmerend:

- een te korte behandelduur; cliënten vinden dat de behandeling te vroeg afgesloten wordt
- een beperkt behandelaanbod; cliënten missen bepaalde therapievormen
- hulpverleners denken niet mee in wat de cliënt nodig heeft

- cliënten voelen zich niet serieus genomen (niet gehoord)
- dat de zorg niet flexibel is; er kan bijv. niet worden opgeschaald als dit wenselijk is
- cliënten ervaren onvoldoende steun en aandacht
- (te) weinig communicatie over de gang van zaken; beslissingen zonder de client te betrekken
- drukte van zorgverleners waardoor zij onvoldoende tijd en aandacht voor cliënten hebben
- gevoel van onveiligheid bij een opname met cliënten die agressief gedrag vertonen
- als er weinig contact is tussen cliënt en begeleider.