

Uitkomsten tevredenheidsonderzoek It Aventoer 2018

Afgenomen: april/mei 2018

Tevredenheidsonderzoek It Aventoer april 2018					
65 deelnemers, 84 vragenlijsten					
Versie 1 = kind tot 12					
Versie 2 = kind 12-18					
Versie 3 = volwassenen					
Versie 4 = wonen					
34 respons					
	Versie	1	2	3	4
Aantal verstuurd mail		3	9	40	20
Aantal retour mail		3	5	10	9
Aantal verstuurd post		0	0	11	1
Aantal retour post		0	0	6	1
Totaal aantal respons per versie		3	5	16	10
Totaal respons in %					40%

1. Vragenlijsten.

Er zijn vier verschillende vragenlijsten verstuurd met bovengenoemde verdeling; drie op basis van leeftijd en een aparte vragenlijst voor de bewoners. Bewoners die ook dagbesteding afnemen hebben dan ook twee vragenlijsten ontvangen.

De vragenlijsten zijn verzonden via de mail. Dat wil zeggen een mail met uitleg van het tevredenheidsonderzoek en een link naar de vragenlijst.

Deelnemers zonder email hebben de vragenlijst per post ontvangen met een brief met informatie.

De vragenlijsten zijn grotendeels anoniem ingevuld.

Inhoudelijk zijn de vragen van alle versies gesteld rondom de volgende thema's:

- Waarom kom je op It Aventoer
- Wat zou je anders willen op It Aventoer
- Wat vind je van het logeren/het werk/de dagopvang/het wonen en hoe vind je zelf dat het gaat.
- Wat vind je van andere deelnemers, wat vind je van de begeleiding
- Hoe gaat het met je sinds je op It Aventoer bent/ Bereik je je je doelstellingen
- Rapportcijfers

De vragen zijn gesteld op 3 manieren:

- Vragen met een keuze menu (meerdere antwoorden mogelijk)
- Vragen met keuze uit; klopt helemaal, klopt een beetje, weet niet, klopt niet, klopt helemaal niet.
- Vragen met rapportcijfer

2. Respons

De totale respons is zoals in bovenstaand schema aangegeven 40%.

3. Uitkomsten (alle versies gecombineerd)

Waarom kom je op It Aventoer

De deelnemers wonen en/of werken op It Aventoer en een klein aantal komt om te logeren of voor dagopvang. Deelnemers komen om wat te leren, voor de rust, te spelen voor de dieren of om vrienden te maken, voor contacten met anderen en voor de gezelligheid.

Wat zou je anders willen op It Aventoer

Sommige logees geven aan dat ze vaker zouden willen komen. Ook geeft een deelnemer (anoniem) aan dat hij/zij andere dingen zou willen doen dan dat hij/zij nu doet. Een deelnemer geeft aan op andere tijden te willen komen. Een deelnemer (anoniem) zou nog meer willen leren.

Wat vind je van het logeren/je werk/ de dagopvang/het wonen op It Aventoer en hoe vind je dat het gaat

Het werk wordt als zinvol en leuk ervaren. Het geeft structuur aan de dag. Zelf aangeven wat je graag wilt doen is belangrijk maar voor sommige deelnemer moeilijk om aan te geven. De werkzaamheden worden gedaan op de boerderij, op Heemstrastate of in de Winkel fan Tryn en worden ervaren als afwisselend en goed georganiseerd. De werkzaamheden worden goed uitgelegd en is voor de meeste deelnemers lichamelijk en psychisch niet te zwaar. Er is altijd ruimte om te vragen en er wordt geholpen om iets te leren.

Deelnemers geven aan dat ze trots zijn op It Aventoer. Ze voelen zich verantwoordelijk voor het welzijn van de dieren en voor de planten. Er is ruimte voor eigen inbreng en creativiteit. Deelnemers voelen zich prettig en kunnen veel leren. Onderling houden de deelnemers grotendeels rekening met elkaar. Dit heeft zijn uitwerking in de positieve en ontspannen sfeer die op It Aventoer aanwezig is.

De betrokkenheid van de deelnemers van de dagbesteding is groot; deelnemers voelen zich een medewerker van It Aventoer, resulterend in het zorgen dat je op tijd bent, goed contact hebben met anderen. De vraag of de deelnemers hun eigen grenzen kunnen bewaken blijkt ook dit jaar weer een lastige vraag. Maar bij eigenlijk alle deelnemers is er voldoening in het werk. Logees hebben het erg naar hun zin. Sommige deelnemers geven aan vaker te willen komen of meer te willen leren.

Wonen (2) De bewoners voelen zich allemaal thuis op It Aventoer, het appartement voldoet goed en de omgeving is rustig met voor de meeste bewoners voldoende privacy. Er is altijd iets te doen en er is ruimte voor gezamenlijke activiteiten. De afwisselende activiteiten zijn goed georganiseerd. Het eten is prima en er is ruimte voor sport en spel. De bewoners zijn trots op It Aventoer en voelen zich erg betrokken en verantwoordelijk. Niet iedereen kan aangeven waar zijn/haar grenzen liggen en vinden het moeilijk om zich te uiten als ze ontevreden zijn of durft hulp te vragen. Dit is inherent aan de individuele beperkingen van de deelnemers. Onze medewerkers kennen onze deelnemers vaak goed genoeg om op non verbale signalen van ongenoegen te kunnen anticiperen. Leren omgaan met

problemen is voor sommige bewoners een leerpunt. Alle bewoners geven aan zich gewaardeerd te voelen en is er voldoening van het wonen op It Aventoer.

Wat vind je van de andere deelnemers en wat vind je van de begeleiding

Omgang met andere deelnemers wordt als goed ervaren. Deelnemers houden rekening met elkaar. Deelnemers vinden het belangrijk om vrienden te maken en zichzelf te kunnen zijn in de groep.

De deelnemers voelen dat ze erbij horen. Er wordt aangegeven dat de groepsgrootte prima is. De sfeer wordt als goed ervaren. Deelnemers vinden het leuk om samen met anderen iets te doen en maken veelal geen ruzie.

De begeleiding wordt als aardig ervaren. De vraag "De begeleiding is er altijd voor mij" wordt positief beantwoord. Er wordt goed uitgelegd wat er gedaan moet worden en gestimuleerd om dingen te doen. Er wordt uitgegaan van mogelijkheden. De regels zijn duidelijk. De sfeer is goed en ook de sociale contacten rondom It Aventoer worden als prettig ervaren. Positief is ook de terugkoppeling naar de deelnemer dat ze het goed doen. Deelnemers voelen zich gewaardeerd door de begeleiding. Er is een samenwerkingsrelatie.

Wonen (2) de bewoners voelen zich ook gewaardeerd door de begeleiding, er kan veel besproken worden en bewoners worden gestimuleerd in hun mogelijkheden. "De begeleiding is er altijd als ik hen nodig heb". De bewoners zijn tevreden over de omgang met de andere bewoners de sfeer is goed en ook de groepsgrootte (verdeeld over verschillende woongroepen) is voor de meeste bewoners prima. Alle bewoners voelen dat ze er bij horen. Sociale contacten op en buiten It Aventoer zijn er voldoende en worden als positief ervaren (mede bewoners, buurtgenoten, kerk, sportvereniging etc.).

Hoe gaat het met je sinds je op It Aventoer bent. Bereik je door je werk je doelstellingen

Deelnemers geven aan dat ze zich prettig voelen op It Aventoer, ze kunnen zichzelf zijn. Deelnemers hebben op It Aventoer vrienden/sociale contacten gemaakt. Ze genieten dankzij het werk/de activiteiten meer van het leven. Het werk geeft structuur en zingeving. Er worden ervaringen opgedaan waarmee men verder kan komen. De dieren dragen bij aan het zich goed voelen op It Aventoer.

Wonen (2) De deelnemers geven aan dat ze zelfstandiger zijn sinds ze op It Aventoer wonen, ze meer sociale contacten hebben en ze, over het algemeen, goed tot rust komen. Er is structuur in het leven. Er wordt aan sport gedaan en activiteiten georganiseerd wat als erg positief wordt ervaren. Het leren omgaan met problemen is onderdeel van het wonen en is een blijvend leerdoel.

Rapportcijfers

<u>It Aventoer</u>	Gemiddeld een	9
<u>Begeleiding</u>	Gemiddeld een	9
<u>Werkzaamheden</u>	Gemiddeld een	8
<u>Logeren</u>	Gemiddeld een	8
<u>Wonen</u>	Gemiddeld een	9

4. Positieve punten

Deelnemers voelen zich thuis op, en een onderdeel van It Aventoeer. Dit is voor It Aventoeer van groot belang. We zijn hier dan ook erg blij mee. De omgeving, het werk, het wonen en de begeleiding worden hoog gewaardeerd. Werkzaamheden en het wonen zijn goed georganiseerd. De begeleiding is er voor de deelnemers. De groepsgrootte is prima en de sfeer is goed.

5. Verbeter/aandachtspunten

Sommige deelnemers geven aan dat ze vaker willen komen. Dat is mooi om te horen, maar in de praktijk zitten zo goed al onze zorgproducten vol. Andere deelnemers willen meer vaste taken of andere werkzaamheden doen. Wij bieden een op de deelnemer afgestemd programma maar elk jaar wordt met de deelnemer en zijn/haar ouder(s)/vertegenwoordigers het ondersteuningsplan besproken. Eventuele wensen ten opzichte van het dagbestedingsprogramma kunnen dan worden aangegeven. Maar natuurlijk is er altijd de mogelijkheid om in gesprek te gaan over hoe het gaat. Een deelnemer geeft anoniem aan dat het voor hem/haar moeilijk is om hulp te vragen. Aandachtspunt voor onze medewerkers blijft om deelnemers aan te voelen in hun zorg/hulpvraag en hen te leren dat hulp vragen geen probleem hoeft te zijn. Zo kan het voor deelnemers van een vervelend punt tot een geleerd punt worden.

6. Gemiddeld rapportcijfer

It Aventoeer krijgt voor de tevredenheid van de deelnemers over alle onderdelen gemiddeld een **9-**

7. Eindconclusie

De respons van 40% is hoger dan de opkomst van 2017 (33%).

Met de tevredenheid van de deelnemers met een gemiddelde van 9- prima zijn we erg blij.

Sommige vragen werden als lastig ervaren en beantwoord met weet ik niet. We gaan kijken of we de vragenlijst kunnen vereenvoudigen.

De toegevoegde opmerkingen bij de vragen zijn erg positief;

- "Deelnemer heeft het erg naar haar zin op It Aventoeer. It Aventoeer neemt een belangrijke plek in haar leven in"
- "Deelnemer voelt zich erg thuis op It Aventoeer, ik heb altijd zin om er heen te gaan. Ook vind ik de winkel erg leuk. "
- "Ik vind het super leuk, leer veel, wil geen vrij op Aventoeer-dagen en kom vol energie weer thuis."

De aandachtspunten liggen net als vorig jaar in het begeleiden van de persoonlijke ontwikkeling van de deelnemers en het hen leren aangeven van een hulpvraag of grenzen en het stellen van doelen. We zijn trots op It Aventoeer; haar medewerkers, bewoners en deelnemers.

In april 2019 zal er weer een tevredenheidsonderzoek worden afgenomen.

2018 Ingrid van Netten