

Evalueert de dienstverlening

B1-K1-W8

|  |  |
| --- | --- |
| La Luna Care | S9FA |
| Anne Merkuur | Sociaal maatschappelijk dienstverlening |

Inleiding

Beste heer/mevrouw,

Allereerst zal ik mezelf voorstellen, mijn naam is Anne Merkuur en ik ben 22 jaar oud. Sinds Maart 2021 loop ik met ontzettend veel plezier stage bij La Luna Care in Hoogezand op een beschermde woongroep voor jongeren van 16 tot 27 jaar oud. Op Casa ondersteunen wij jongeren bij het ontwikkelen van hun zelfredzaamheid/volwassenheid.

In dit examen ga ik de dienstverlening evalueren, dit ga ik doen door relevante evaluatie gegevens te verzamelen en ik zal nadien reflecteren op mijn werkwijze. Dit ga ik doen door middel van een tevredenheidsonderzoek bij cliënten af te nemen. Bij La Luna Care wordt er een cliënttevredenheidonderzoek afgelegd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. La Luna Care scoort hier een 9 op! Echter zijn de vragen over heel La Luna Care minder gefocust op alleen Woonboerderij Casa. In dit verslag ga ik de vragen passend maken bij de woonboerderij en gedetailleerder. Dit zodat wij nog betere begeleiding kunnen bieden wat meer passend is bij de doelgroep.



Wat biedt La Luna care

Casa is een kleinschalige woongroep met 8 jongeren in Kropswolde, dit is een traject naar zelfstandigheid en volwassenheid. Wij ondersteunen de jongeren hierin door dagen aanwezig te zijn op de groep. In de nachten kunnen de jongeren de collega die bereikbaarheidsdienst heeft bereiken. Beschermd wonen is een traject naar veiligheid en zelfstandigheid in jezelf in 4 fases. Bedoeld voor jongeren in de leeftijd van 16 tot 27 jaar die nu nog niet zelfstandig kunnen wonen en begeleiding nodig hebben op de weg daar naar toe.

Wij zijn in de buurt en helpen de jongeren als ze aangeven hulp nodig te hebben. Wij ondersteunen jongeren die nog moeite hebben om zaken op te pakken die horen bij zelfstandig wonen of jongeren die nog niet het gehele huishouden, financiën, huiswerk en dag structuur overzien.

Casa biedt pedagogische en psychosociale hulpverlening, ontspanningstherapie en maatschappelijk werk. Hierbij coachen wij naar een doel dat de cliënt heeft gesteld binnen de beperkingen en evt. Daarbuiten. Dit doen wij door middel van oplossingsgericht te werken, we kijken naar de krachten, kwaliteiten en we werken doelgericht.



Evaluatieverslag

In dit evaluatie verslag neem ik de richtlijnen van de organisatie mee. Zo noem ik de cliënten bijvoorbeeld niet bij hun naam.

**Kiest passende methode om evaluatiegegevens te verzamelen.**

Bij La Luna Care staat cliënttevredenheid hoog in het vaandel. Dit ga ik toetsen door middel van een tevredenheidsonderzoek. Dit zodat we goed kunnen inzien hoe tevreden de jongeren op de groep zijn, en waar we eventueel aanpassingen zouden kunnen verlenen. Dit onderzoek besluit ik op de Dinsdag avond af te leggen, dit omdat dan alle jongeren meestal aanwezig zijn.

Vorige maand heb ik met de cliënten besproken dat ik dit tevredenheidsonderzoek wil gaan afnemen. Dit heb ik expres ruim op tijd aangegeven zodat de cliënten hiervan op de hoogte zijn en zich kunnen voorbereiden. Dit heb ik ook gedaan omdat er een aantal jongeren zijn met ASS, bij deze jongeren is het extra belangrijk om hen voor te bereiden. Van te voren heb ik de cliënten individueel gevraagd of ze mee willen doen, elke cliënt gaf aan graag mee te willen doen. In de situatie op Casa weet ik dat elke cliënt in staat is om dit onderzoek in te vullen, dit heb ik voor de zekerheid besproken met de gedragswetenschapper. Hij gaf aan er ook zeker van te zijn dat de cliënten dit zouden kunnen. Wel zorg ik ervoor dat ik aanwezig ben voor eventuele vragen en of onduidelijkheden.

Voordat ik het formulier uitgedeeld heb, heb ik gevraagd wie weet wat een cliënttevredenheidsonderzoek is. Deze vraag stel ik omdat ik in mijn stage/werk altijd de krachten van de cliënten wil benoemen en de jongeren de kans wil geven tot eigen nadenken. Dit komt ook weer terug bij de visie en richtlijnen van La Luna Care “zet de cliënt in hun kracht" De jongeren leggen uit wat het volgens hen is en ze vullen elkaar mooi aan. Ik benoem dat ik eerlijkheid heel belangrijk vind en ik benoem de keuze om het zowel anoniem als onder je naam te kunnen invullen. Dit benoem ik zodat ze hopelijk de vrijheid voelen om zich te mogen en kunnen uiten. Dit is iets wat gezien de achtergrond van de jongere belangrijk is, veel van hen zijn opgegroeid in onstabiele thuissituaties. Waar ze niet tot weinig hun mening mochten uiten/delen.

Hierna zijn de jongeren de formulieren gaan invullen, er werden geen vragen gesteld, ze gaven na afloop aan dat dit erg duidelijk was.

**Verwerkt de mening van de cliënten en collega's met conclusies**

Nadat de jongeren het onderzoek hebben afgelegd, ben ik de antwoorden gaan doornemen. Ik heb daarbij mijn conclusies toegevoegd

1. Wonen op woonboerderij Casa ervaar ik als positief:

Van de 8 jongeren is er 8 keer op: ja, gestemd. Er was hier de mogelijkheid om wat bij te schrijven. 2 jongeren hebben dit gedaan: Cliënt Anoniem: Ik vind het wonen bij Casa prettig en ik voel mij veilig. Cliënt Anoniem: Ik voel mij op mijn plek op Casa, ik heb het gevoel dat ik mezelf mag en kan zijn.

Relevantie: Dit is een mening die erg belangrijk is, wij doen ons uiterste best om de cliënten veiligheid te bieden. Dit is absoluut relevant omdat dit behoort tot onze missie en visie.

Mijn conclusie: De 8 jongeren geven aan dat wonen bij woonboerderij casa positief is voor hen.

 2. Wanneer voel jij je veilig?

Dit is een open vraag waar ik de volgende antwoorden op kreeg

* Een huiselijke sfeer waar het gezelligheid en warmte uitstraalt.
* Een kleinschalige groep met niet te veel jongeren.
* Begeleiders die echt de tijd nemen voor mij, en dat ik het gevoel heb dat ze echt om mij denken.
* Een positieve sfeer waar ik mezelf kan zijn.
* Het gevoel dat er naar mij geluisterd wordt en dat mijn mening er toe doet.
* Dat als er wat is ik altijd kan aankloppen bij de begeleiding.
* Dat ik mij kan ontwikkelen als persoon en mijn trauma’s kan verwerken
* Dat ik een beschermd gevoel heb en krijg.

Relevantie: Dit is zeer relevant om te weten hoe en wanneer de cliënten zich veilig voelen en hoe wij dit als organisatie kunnen bevorderen.

Mijn conclusie: Momenteel zijn dit de belangrijkste punten voor de cliënten om zich veilig te kunnen voelen. Dit is belangrijk om dit te blijven waarborgen.

 3. Zouden wij iets kunnen veranderen qua veiligheid, zodat jij je nog veiliger voelt?

7 cliënten gaven aan niks te weten, 1 cliënten gaven aan: Meer camera’s ook binnen huis. Mocht er zich iets vervelends voor doen kunnen deze ingezien worden.

Relevantie: Dit is voor het gevoel van veiligheid voor de cliënt absoluut relevant. Echter is het zo dat Casa een open groep is en wij graag willen dat dit ten alle tijden zo voelt. De jongeren die bij ons gewoond hebben, hebben vaak te maken gehad met een gesloten afdeling met 24/7 toezicht. Vanuit La Luna Care willen wij naast een huiselijke sfeer ook vertrouwen geven aan de cliënt. Ik ben hierover in gesprek gegaan met collega, ondanks onze visie en missie zitten er ook bepaalde richtlijnen bij een camera beleid. Zo is het zo dat dit een vrijheidsbeperkende maatregel is.

Conclusie: We gaan met de cliënt in gesprek aangezien dit niet anoniem is, hoe we ervoor kunnen zorgen dat hij zich nog veiliger voelt op een andere manier. We kunnen en willen alleen het camerabeleid niet veranderen. Ook is het zo dat de andere jongeren hier geen last van hebben.

 4. Waarom past de werkwijze van woonboerderij Casa wel/niet bij u?

Alle cliënten hebben deze vraag beantwoord, ze hebben duidelijk al en goed beeld waarom dit wel/niet passend is.

* Wel, ik vind de kleinschaligheid erg fijn.
* Wel, alleen ik vind dat gezonde voeding soms opgelegd wordt.
* Wel, ik vind de begeleiding erg fijn en past goed bij mij als persoon.
* Wel, ik kan mij ontwikkelen als persoon en ik krijg de juiste ondersteuning.
* Wel, ik ben erachter gekomen dat ik transgender ben, dit was voor mij een lastig proces maar door de begeleiding en de steun van de begeleiders leer ik mezelf accepteren.
* Wel, een fijne familie heb ik niet maar door de begeleiding die mij helpt bij mijn ontwikkeling lukt dit wel.
* Niet, de begeleiding is fijn maar ik merk dat ik het niet leuk vind om met dieren en gezonde voeding bezig te zijn.
* Wel, ik ben bijna uitgestroomd naar mijn eigen plekje en ik heb veel geleerd. Zo kan ik nu koken en praktische dingen maar ook heb ik veel verwerkt en leren praten over mijn gevoel.

Relevantie: Dit is relevant omdat er ook een aantal tips in zitten, zoals het onderwerp voeding. Misschien kunnen we kijken hoe we dit anders kunnen aanpakken.

Mijn conclusie:

Het mooie van dit resultaat is dat bijna alle jongeren erg positief zijn met punten voor feedback, dit is natuurlijk wij willen. Ik denk persoonlijk dat de jongeren zo positief zijn omdat de kracht van Casa de kleinschaligheid is. Dit zorgt ervoor dat wij zo veel mogelijk kunnen aansluiten bij de cliënt en wat voor hem/haar passend is. De meeste feedback zit in het onderwerp, voeding. Op Casa zijn wij veel bezig met gezonde voeding omdat onze visie is dat dit goed is voor lichaam en geest. De mening is verschillend maar ook zie ik veel gelijkenissen in de antwoorden. Mijn conclusie is dat wij momenteel een passende groep hebben bij onze visie en missie. Onze visie luidt: respectvol omgaan met de gehele mens.

 5. Zou je iets willen aanpassen (dit mag alles zijn) zo ja, wat?

Hier werd door alle cliënten op gereageerd, de volgende antwoorden heb ik weer kort samengevat:

* Meer samen koken, ik vind alleen koken saai.
* Meer vrijheid in voeding, ik vind ongezond eten ook lekker.
* Grotere slaapkamers, ik vind mijne klein.
* Meer weekgeld, ik vind dat ik geld te kort kom en ik vind het lastig om rond te komen.
* Meer weekgeld, het is te weinig.
* Het liefst meer weekgeld.
* Meer vrijheid in koken en niet van de voedingslijst
* Nee, ik vind het goed zoals het is.

Ik zal eerst even kort uitleggen hoe wij op Casa te werk gaan met voeding

Op de woonboerderij zijn wij bezig met het bijbrengen van gezonde voeding. Dit omdat wij van mening zijn dat dit helpend is voor jouw mentale gezondheid. In onze visie valt te lezen dat ons lichaam en onze geest met elkaar in verbinding staan en effect op elkaar hebben. Er is balans nodig voor een goed welbevinden. Op onze woonboerderij willen wij daarom de jongeren onder andere stimuleren om gezonde keuzes te maken op het gebied van voeding. De jongeren die bij ons wonen hebben veelal psychische of sociaal emotionele problematiek waardoor er over het algemeen vaak gekozen wordt voor makkelijke en ongezonde maaltijden. Om hun welbevinden te bevorderen is het dus belangrijk dat zij leren om hun voedingspatroon aan te passen. Een gezonder lichaam zorgt voor meer energie om ook gezonde keuzes te maken voor hun psychisch welbevinden.

De jongeren hebben een lijst gekregen met voeding welke bestempeld wordt als gezond. Hier wordt echter nog niet altijd gehoor aangegeven.

Relevantie: Het weekgeld is een vast bepaald bedrag, daarnaast eten de jongeren een avond gezamenlijk wat zij niet bekostigen. Ook hebben wij een moes tuin en worden de basisboodschappen vergoed. Wel is het relevant om te lezen dat een aantal jongeren dit dus nog niet optimaal gebruiken. Grote slaapkamers zie ik persoonlijk niet perse als relevant, je kan van te voren de keuze maken om bij ons te wonen.

Conclusie: Het is goed dat we inzien dat de jongeren nog niet volledig gebruik maken van onze opties. Dit is iets wat wij als begeleiding beter kunnen oppakken en meer in kunnen doen.

**Gegevens en conclusies op relevantie en prioriteit beoordelen**

Van een klasgenoot kreeg ik de tip om de CRAAP test te gebruiken om de gegevens en conclusies te beoordelen op relevantie en prioriteit. Dit is een lijst met vragen die helpend zijn om de informatie te evalueren. Ik heb een aantal vragen beantwoord die relevant zijn voor dit onderzoek:

Wat is het publiek, de doelgroep:

Dit onderzoek heb ik onder de jongeren van Casa afgenomen. De doelgroep is jongeren van 16 t/m 27 jaar. Ik heb het besproken met collega’s omdat ik veel van hen kan leren. Ik heb dit ook gedaan om zo de relevantie en de conclusies samen te vatten.

Heeft de informatie in betrekking tot het onderwerp een antwoord gegeven:

Absoluut, ik hoopte een helder en concreet beeld te krijgen van de visie van de jongeren. Dit is naar mijn idee goed gelukt. Collega’s gaven ook aan blij te zijn met de antwoorden van de jongeren. Omdat we nu een helder beeld hebben, hoe wij nog beter kunnen aansluiten bij de doelgroep.

Is dit informatie op het juiste niveau:

De vragen heb ik gemaakt zodat deze passend waren voor de jongeren. Dit heb ik kunnen doen omdat ik de jongeren goed ken en een goed beeld heb van hun niveau. Uiteraard heb ik dit zoals eerder beschreven met mijn collega besproken. Dit heb ik gedaan om zeker te zijn dat de jongeren de vragen zouden kunnen beantwoorden.

Heb je verschillende bronnen bekeken voordat je hebt vastgesteld dat je deze bron gaat gebruiken:

Het onderwerp wat het meest naar voren kwam is: voeding. Dit is iets wat bij meerdere jongeren naar voren kwam, ik denk daarom dat dit relevant is.

Zou je het prettig vinden om deze bronnen in je onderzoek te vermelden:

Alle antwoorden heb ik meegenomen in mijn verslag, nu heb ik beoordeelt wat wel/niet prioriteit is. Voorbeeld: Een jongere gaf aan een grotere kamer te willen. Dit lijkt mij geen prioriteit, dit heb ik besproken met collega’s die het hier volledig mee eens waren. Wat ik wel als relevant/prioriteit zie als een groot gedeelte van de jongeren aangeeft niet positief te zijn over de voeding. Waarom dit belangrijk is omdat dit behoort bij de visie van La Luna Care

 **Op basis van nauwkeurigheid**

Waar komt de informatie vandaan?

De informatie komt van de jongeren van de woongroep, de jongeren zijn 16 tot 27 jaar oud.

Wordt de informatie ondersteund door bewijs?

Dit is een onderzoek gebaseerd op meningen, dat is dus geen feitelijk bewijs.\

Is de informatie beoordeeld of gerefereerd?

Ik heb de informatie samen met een collega doorgenomen. Ik heb eerst mijn conclusies gedeeld zodat ik kon checken of hij dit net zo zag.

Kunt u de informatie in een ander bron of op basis van persoonlijke kennis verifiëren?

Ik weet welke jongeren dit ingevuld hebben en er staan namen op, een aantal zijn anoniem.l Wel merk ik aan de schrijfstijl wie wie is.

Zijn er spel, grammatica of typfouten?

Ik merk vooral fouten in de grammatica en ook spel fouten, ik heb deze zinnen voor dit verslag even beknopt samengevat. Een collega keek hier in mee hoe dit ging.

**Formuleert realistische voorstellen tot verbeteringen/veranderingen**

Ik heb een realistisch voortel geschreven tot verbetering en verandering, dit heb ik gedaan op basis van de SMART-methode.

Specifiek: Op Woensdag een vrijblijvende eetavond, hierin kunnen de jongeren vragen stellen. Op deze avond wil ik met de jongeren de moestuin in gaan om zo meer gebruik te maken van de verse groenten. Ook wil ik dit als een voorlichtende avond gebruiken om te vertellen over gezonde voeding keuzes. Concreet: Voorlichtende avond gezonde voeding.

Meetbaar: Het resultaat zal meetbaar zijn als we dit vanaf woensdag laten plaatsvinden.

Acceptabel: Ik denk dat dit acceptabel is omdat ik aansluit bij de jongeren en gehoor geef aan hen. Ook is dit doel acceptabel omdat het laagdrempelig is en de jongeren bijna altijd aanwezig zijn op de avond.

Realistisch: Dit is realistisch omdat het geen verplichte avond wordt maar een vrijwillige avond. Mijn ervaring met de jongeren is dat zij deze aandacht en tijd samen en met elkaar erg fijn vinden.

Tijdgebonden: Dit kan vanaf 3 augustus plaats gaan vinden, dus is het doel tijdgebonden.

In onze eerst volgende teamvergadering zal ik dit voorstel gaan doen aan mijn collega’s dit zal 22 juli zijn.

**Mijn eigen werkwijze:**

1: Formulieren uitgeprint met de vragen

2: Het overleggen met collega’s en cliënten, besproken wat en hoe ik het ga doen.

3: Gevraagd aan de cliënten of ze mee willen doen en uitgelegd wat het is en dat het anoniem kan.

4: De formulieren laten invullen, aanwezig geweest om eventuele vragen te beantwoorden.

5: De formulieren verzameld en besproken met collega’s.

6: Conclusies getrokken bij het lezen van de antwoorden en deze besproken met collega’s. Gekeken naar wat prioriteit is en wat niet, met de richtlijnen van La Luna Care in mijn achterhoofd. Voorbeeld: Gezonde voeding is bij ons ontzettend belangrijk en komt terug bij onze visie en missie. Vandaar de keuze om dit uit te gaan werken naar een verbetervoorstel.

7: Vanuit de conclusies een verbetervoorstel SMART geformuleerd, dit werkt helpend om zo tot een concreet voorstel te komen. Vanuit deze methode zorg ik ervoor dat het helder is voor mijn collega’s wat mij voorstel is. Ook ben ik vaak langdradig en zorg ik er door het gebruik van de SMART methode voor dat dit concreter wordt.

**Afsluiting**

Hartelijk bedankt voor het lezen van mijn examen: evalueert de dienstverlening

Met vriendelijke groet,

Anne Merkuur