

Inleiding:

Om meer te weten te komen over de doelgroep (de cliënten en de begeleiders) hebben we een interview gehad met 2 begeleiders van Futuris. Ook wilden we in deze interviews ons concept bevestigen en op basis van de feedback aanpassen. Het interview begon met de projectleider vanuit Futuris die onze ingestuurde vragen stelde, hierna konden we nog 1 op 1 met de begeleiders wat dieper in gaan op ons concept.

Notulen van de interviews:

Algemeen:

Meer coachen dan begeleiden

Plannen eigen agenda, met aantal eigen cliënten, beide 13/14 cliënten, per cliënt meer uren, sommige hebben intensief andere zie je maar eens in zoveel dagen

Gemeente bepaald hoeveel uur een cliënt krijgt, hoeveel geld is voor ze beschikbaar

Normaal tot hoog begaafde jongeren met autisme is basis doelgroep

Veel psychische problemen en alcohol en drugs verslavingen

Cliënten:

Cliënten verschillen heel erg, sommige werken wel en sommige slapen alleen maar overdag

Voorbeeld van cliënt is heeft sterke eigen visie, vind dat sommige dingen niet in zijn wereld passen, wil wel van begeleider weten wat haar visie is

Communicatie:

Bij voorkeur altijd face to face, verder alles via whatsapp en mail

Voor cliënt is bellen vaak niet prettig, vinden ze inbreuk van privacy, dat ze dan gestoord worden als ze bezig zijn, bellen wel zelf naar begeleider, vaak alleen als er iets dringends is In Whatsapp wordt alles heel duidelijk beschreven wat ze willen weten

Mail van cliënten zijn vaak ongelzen en staat inbox helemaal vol

Telefoon staat avond en nacht uit, 1 persoon heeft telefoon wel aanstaan voor alleen echte noodgevallen zoals brand. Na 17.00 uur kunnen ze bellen, krijg je eerst centrale24, die sturen je door naar instantie en dan pas naar bovenstaand nummer

Als begeleider in de ochtend berichten heeft bepaald ze zelf op wie ze gaat reageren, wordt bepaald hoe erg de cliënt het nodig heeft

Als ze bericht krijgt stuurt ze door naar collega als ze weet dat die die dag gaat

Als begeleiders iets niet weten vragen ze rond in het team, maken gebruik van elkaars expertise, als dan nog niet duidelijk gaan ze naar instanties zoals GGZ

Paniek bij cliënten:

Als ze iets missen in huis bellen ze ineens om te vragen of begeleider het meeneemt, want is voor hun nodig dan

Bij sommige cliënten als ze in paniek zijn, kan extra afspraak worden gemaakt, zijn vaak de extreme gevallen. Worden getriggerd door alles wat niet in hun wereldbeeld past, bij een is dat extreem en ander zit heel erg in eigen wereld en heeft niets in de gaten

Soms is appen met cliënt al genoeg om iemand tot rust te brengen, maar verschilt veel per situatie en per cliënt

Overig:

Werken niet met beloningen, gebeurt misschien wel maar verschilt per begeleider, gebeurt vaak in groepswerk, begeleiders vinden zichzelf gelijk aan de cliënt dus belonen voelt raar

Cliënt schoot in aanval en begeleider die haar niet kende dacht aan epileptische aanval, staat wel in dossier maar had de begeleider niet bij de hand

Voor de extreme cliënt is signaleringsplan, met stoplicht kleuren wat je moet doen als er bepaalde kleur wordt bereikt, bijvoorbeeld rood is weglopen of politie bellen

Sommige zien niet in dat ze begeleider nodig hebben, maar is proces dat ze het wel weten

Cliënten zien elkaar bijna nooit, geen echte community

Sommige kennen elkaar wel maar zoeken elkaar niet op

Willen vaak niet naar grote evenementen maar sommige vinden ook stempel cliënt niet fijn, willen bijvoorbeeld niet met begeleider over straat

Zijn er problemen bij cliënten (waar liggen de kansen voor digitaal)?

Kennen vaak hun eigen problemen niet, werken niet met smiley maar wel met cijfer

Sommige lopen vast als ze veel vragen krijgen, gaan ze te ver over nadenken

Geven van gevoelens vinden ze lastig en kan digitaal lastig opgelost worden

Digitaal begeleidend helpen mogelijk?

Nieuwsgierig naar technische nieuwe dingen, maar verandering is altijd lastig

Moet voor een cliënt een functie hebben, waarom aan tafel eten als je ook aan aanrecht kan eten, waarom afwassen morgen toch weer nodig

Cliënten krijgen nieuwe app voor administratie en financiën

Cliënten zetten veel in hun telefoon, maar zijn de telefoon vaak kwijt, papier met agenda maakt het echt zichtbaar

Hebben allemaal pc of laptop, handig is als bureaublad je schema is, iets wat zichzelf met telefoon synchroniseerd (cross-mediaal)

Overig 2.0:

Maken elke 10 weken nieuwe doelen, kijken of ze behaald zijn, zijn gekoppeld aan totaal plan, veel doelen blijven staan want is verschil tussen korte en lange termijn

Sommige doelen zullen voor hele leven lang zijn

Werken er naar toe dat ze niet meer nodig zijn, vooral door sociale netwerk te versterken

Doen samen ook praktisch, moet aan de hand nemen om te poetsen bijvoorbeeld, is bij elke begeleider anders, een neemt aan de hand andere doet niks en laat ze zelf leren

Cliënt vinden moeilijk dat iets stopt, moet ergens een einde aan zitten, bijvoorbeeld een slot, moet goed uitgevoerd worden, want zijn erg slim als het gaat om techniek

Inspelen op onverwachte situaties kan iets toevoegen aan het proces, oefenen voor deze situaties kan helpen, moeten eerst rustig worden en dan na een tijd opnieuw proberen

Hebben ze zelf dagboek, houden ze zelf iets bij?

Meeste zijn zelf bewust welk traject ze volgen en waar ze tegenaan lopen

Gesprekken over tijdsindeling, hoe lang duurt het voordat je op werk kunt zijn

Tijdsbesef is er vaak niet, wel ochtend avond maar hoeveel tijd iets kost kunnen ze niet inschatten, moeten ze veel doen voordat ze het beetje in de gaten hebben, dan gaat het vaak nog steeds fout

Moeten niet standaard de dag bijhouden, ooit welk voor een week bijvoorbeeld
Sommige hebben blaadje met wat ze denken met daarnaast de realiteit, is een van de creatieve voorbeelden, wordt per cliënt andere dingen verzonnen/gebruikt

Hoe weet je of cliënt klaar is?

Gemeent bepaald grootste deel of het traject klaar is, als doelen afgevinkt zijn denkt gemeente dat het klaar is, vaak afschalen van uren, eerst 10 uiteindelijk 1 uur

Vanuit gemeente komt constructie dat je je oude begeleider nog een keer kunt bellen, soort van waakvlam constructie

Als ze klaar zijn gaan ze naar generalist (persoon die ze heeft binnen gebracht), die bezoekt ze nog eens in zoveel weken, soms krijgen cliënten dan terugval omdat de oude begeleider dan weg valt

Je moet echt denken aan hulpmiddel voor begeleiding, geen automatisering, focus op 1 deel, te breed wordt te lastig

Gerichte vragen:

Je hebt hoofddoel met subdoelen en daar zitten acties aan, deze kun je automatiseren
Is bij elke cliënt wel anders

Doelen zijn dingen die ze graag zelf willen, worden met smart opgesteld

Bijvoorbeeld, is bijna klaar en wil zelf wonen, de stappen hiernaar in de app zetten

Als het persoonlijk is vinden ze het vaak interessant

Meeste hebben goed genoeg IQ om niet herinnerd te worden aan tandenpoetsen

Weten vaak wat ze moeten doen maar past dan niet in hun systeem dus doen ze t niet

Vinden het moeilijk prios te maken, eerst afwassen of kleren wassen, vaak doen ze het allebei dan niet, beste is iets wat prios laat zien

Zijn erg afspraaktrouw, lastigste is die prios kiezen

Lastig te controleren wat ze wel hebben gedaan, proberen bewust te maken dat ze allen hun eigen ermee hebben, geen foto's is te hoge drempel

Begeleider meldingen met heeft dit gedaan, privacy gevoelig

Moet afgescherme omgeving zijn, privacy erg belangrijk

Conclusie:

Wat mij als eerste opviel was dat de communicatie tussen de begeleiders over één cliënt veel efficiënter kan. Als de cliënt nu een vraag heeft moeten de begeleiders hierover gaan bellen met elkaar en ook de feedback die ze de cliënt geven wordt meestal via de telefoon besproken. Verder kwam naar voren dat ze vaak hun eigen problemen niet kennen, maar als ze een doel hebben dat ze daar dan wel aan willen werken, vooral als dit doel erg persoonlijk is. Ze maken dan ook elke 10 weken nieuwe doelen samen met de begeleiders, waaraan ze een aantal weken of zelfs jaren gaan werken.

Ook werd in dit interview nogmaals bevestigd dat ze open staan voor het gebruik van de app, omdat ze altijd nieuwsgierig zijn naar nieuwe innovaties en snufjes. Enkele andere dingen die belangrijk zijn voor ons concept zijn dat ze het moeilijk vinden het einde van iets te bepalen, het moet op een manier afgesloten worden. Ook hebben ze een gebrek aan tijdsbesef en vinden ze het moeilijk om prioriteiten te stellen. Dit zijn allemaal uitspraken die ons concept bevestigen en versterken.