



Evaluatie verbeterplan 2014

Woonlocatie de Ark, InteraktContour



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, 10 december 2015

Geschreven door:
Hette de Jong

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
Fax: 030 296 33 19
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright 2015 © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze vragenlijst mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van het LSR.

Samenvatting

	Verbeterpunt / afspraken	Naleving afspraken	Reactie cliëntenraad	Nieuwe afspraak	Tijdpad
1	<p>Diner Cliënten geven aan niet helemaal tevreden te zijn met het diner. Dit betreft: smaak, variatie, combinaties, en substantie. Kruiden op tafel.</p> <p>Na iedere warme maaltijd gedurende vier weken wordt dagelijks (mondeling of desgewenst schriftelijk) getoetst wat de opmerkingen zijn van de cliënten over de maaltijden.</p> <p>Opmerkingen worden verzameld en besproken met leverancier. Cliënten zijn hier desgewenst bij aanwezig</p> <p>Terugkoppeling over de toetsing en het gesprek in het bewonersoverleg. Verbetersuggesties en oplossingen bespreken in bewonersoverleg.</p>	Ja	Meestal tevreden wat betreft nagekomen afspraken	<p>Er komt nieuwe leverancier van maaltijden: in bewonersoverleg wordt de eerste 4 vergaderingen getoetst op smaak, variatie, porties.</p> <p>Opmerkingen worden verzameld en afgestemd met de leverancier.</p>	1 ^e helft 2016
2	<p>Lunch Brood en vleeswaren zijn soms nog bevroren. Iedere medewerker dient zich weer bewust te worden van de dagelijkse handelingen rondom het ontdooien van de etenswaren. Dit moet routine worden zodat men deze handeling niet meer vergeet.</p>	Ja	Over het algemeen tevreden	<p>Cliënten aan medewerkers blijven aangeven als brood/vleeswaren bevroren zijn. Medewerker geeft dit door aan medewerker die dienst had.</p>	Doorlopend

	<p>Cliënten geven op een positieve manier bij de medewerkers aan als het eten nog bevroren is en geven eventueel uitleg waarom het vervelend is. Medewerkers staan open voor 'kritiek'.</p>				
3	<p>Fruit Verdeling en gebruik van het fruit. Sommige mensen pakken te veel waardoor bepaald fruit soms op is. De bestaande afspraken weer onder de aandacht brengen: - Alle cliënten en medewerkers kunnen vrijblijvend fruit pakken - Cliënten kunnen fruit meenemen buiten de woonlocatie naar AC, werk of elders.</p>	Ja	Tevreden	Afspraken over verdeling en gebruik van fruit zijn nu helder	Dit verbeterpunt is nu afgesloten

Datum: 22/9/2016

Handtekening voor akkoord



Locatiemanager

Datum:

Handtekening voor akkoord



Cliëntenraad

S.v.p. na ondertekening zenden naar:
InteraktContour
T.a.v. mevrouw M. Reudink
Postbus 128
8070 AC NUNSPEET

Inleiding

In 2014 heeft het LSR, Landelijk steunpunt **medezeggenschap** bij woonlocatie de Ark een cliëntenraadpleging uitgevoerd.

De cliëntenraad en de locatiemanager Mirjam Lucassen hebben in 2014 afspraken gemaakt naar aanleiding van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging. Deze afspraken zijn vastgelegd in een verbeterplan. Het verbeterplan maakt onderdeel uit van het rapport 'Cliëntenraadpleging WL de Ark'.

Op 10 december 2015 is het verbeterplan geëvalueerd. Hierbij waren aanwezig: de cliëntenraad (bewonersoverleg), senior begeleidster Janien de Boer (zij nam waar voor locatiemanager Mirjam Lucassen) en de ondersteuner van het LSR, Hette de Jong. Per onderwerp zijn de afspraken geëvalueerd.

In het evaluatieverslag is een samenvatting van verbeterpunten en afspraken opgenomen. Deze samenvatting wordt als losse bijlage meegeleverd en voor akkoord getekend door de bewonersraad en de locatiemanager. Het ondertekende exemplaar wordt door de locatiemanager opgestuurd naar de kwaliteitsfunctionaris van InteraktContour.

Verbeterpunt 1: Warme maaltijden

Uit het verbeterplan 2014:

Een aantal cliënten heeft benoemd dat de maaltijden van Distrivers niet altijd goed op smaak zijn en dat er te vaak hetzelfde eten is. In de verbeterplanbespreking herkent een deel van de cliënten dit. Deze cliënten zouden graag meer keuze (groter assortiment) willen hebben en meer smaak. Ook geven cliënten aan dat er soms een vreemde combinatie van de menukeuze in de menulijst voor komt en dat de (pasta)sausen erg dun zijn en bepaalde groenten erg waterig kunnen zijn. De coördinerend begeleider begrijpt dit signaal van cliënten, maar heeft meer informatie nodig om met de leverancier in overleg te gaan. Cliënten denken dat het misschien een financiële kwestie is en dat ze het assortiment van 'het laagste niveau' krijgen. Dit herkent de coördinerend begeleider niet. Zij legt uit dat er een repeterende uitwisseling is van de menu's, die rouleren in een vast terugkerend patroon in een tijdscyclus van drie weken.

Als eerst komt een cliënt met een oplossing voor het 'smaak' probleem. Hij wil wel kruiden op tafel zetten voor de mensen die graag meer smaak willen. Het andere voorstel van het bewonersoverleg en de coördinerend begeleider is om de opmerkingen van de cliënten na iedere warme maaltijd, gedurende een maand (vier weken) te toetsen (evalueren). Tijdens of na het eten worden de cliënten gevraagd wat ze van het eten vonden. Degenen die in hun eigen appartement eten, krijgen desgewenst een evaluatieformulier. Na vier weken worden alle gegevens verzameld. De coördinerend begeleider neemt contact op met de leverancier 'Distrivers' om de opmerkingen en eventuele klachten te bespreken. Een cliënt geeft aan dat hij het belangrijk vindt dat er (het liefst meerdere) cliënten aanwezig zijn bij het gesprek met Distrivers. In het bewonersoverleg wordt door de coördinerend begeleider een terugkoppeling gegeven van de uitslag van het gesprek met de leverancier om de eventuele vervolgacties bespreekbaar te maken met het overleg.

Afspraken en tijdpad:

- Eén van de cliënten (Rudi) zorgt dat er kruiden op tafel komen voor de mensen die gezamenlijk eten.
- De coördinerend begeleider communiceert de toetsing (evaluatie) met de medewerkers, zodat de medewerkers een lijst kunnen bijhouden met de opmerkingen van de cliënten over de warme maaltijd. Cliënten die thuis eten, krijgen desgewenst een lijst om hun ervaringen op bij te houden.
- Vervolgens gaat de coördinerend begeleider met de gegevens van de toetsing naar de leverancier 'Distrivers' om alle opmerkingen van de cliënten door te spreken. Hierbij worden cliënten uitgenodigd.
- De coördinerend begeleider bespreekt in het bewonersoverleg wat er uit de toetsing en het gesprek met Distrivers is gekomen. Daarna bespreekt zij de mogelijke oplossingen of verbeter suggesties met de cliënten.
- Termijn: uiterlijk 31 september 2014 zijn alle stappen afgerond.

Evaluatie 2015:

De stappen die zijn afgesproken om dit onderwerp te verbeteren zijn allemaal genomen.

Over de acties die volgens afspraak zijn genomen zijn de cliënten heel tevreden.

Over het eindresultaat wat betreft leverancier Distrivers is men niet geheel tevreden. De meningen zijn hierover verdeeld.

Men vindt de kwaliteit qua smaak en menukeuze niet altijd goed. De huidige leverancier stopt met het leveren van de maaltijden. Er is nu een nieuwe leverancier aangetrokken.

Nieuwe afspraken:

- Binnen het bewonersoverleg zal de eerste vier vergaderingen in 2016 toetsing van de kwaliteit van de maaltijden worden besproken. Dit betreft smaak, porties, variatie en menukeuze.
- De locatiemanager en de voorzitter van het bewonersoverleg dragen er zorg voor dat dit onderwerp op de agenda van het bewonersoverleg komt.
- Aandachtspunten voor eventuele verbetering zullen via de medewerkers worden afgestemd met de nieuwe leverancier. In het team moet nog worden afgesproken wie de contactpersoon is die de aandachtspunten gaat afstemmen met de leverancier.

Verbeterpunt 2: Lunch

Uit het verbeterplan 2014:

Tijdens het groepsgesprek geeft een aantal cliënten aan dat er kritische opmerkingen zijn over het ontbijt en de lunch van woonlocatie de Ark. Tijdens de verbeterplanbespreking vertellen cliënten hier verder over. Ze geven aan dat brood en vleeswaren vaak nog bevroren zijn. Dit vinden cliënten erg vervelend. Er wordt een voorbeeld genoemd van een cliënt die niet eet als het gewenste eten niet ontdooid is. De coördinerend begeleider zegt dat het 'wel eens' voorkomt dat het eten niet ontdooid is. Er is volgens de coördinerend begeleider een afvinkstelsel voor de medewerkers. In de dagstructuur en taakverdeling van de medewerkers horen de volgende handelingen: de avonddienst dient het brood en de vleeswaren uit de vriezer klaar te leggen voor de volgende ochtend, zodat het kan ontdooien. De ochtenddienst hoort het brood en de vleeswaren uit de vriezer te halen voor de lunch. Als deze handelingen door de medewerkers vergeten worden zijn brood en vleeswaren niet op tijd ontdooid.

De ondersteuner van het bewonersoverleg oppert dat de cliënten ook zelf bij medewerkers aan kunnen geven wanneer het ontbijt of de lunch nog bevroren is. Zij kunnen dan (op een positieve manier) uitleggen waarom dit voor hen zo vervelend is. De cliënten vinden dit niet allemaal gemakkelijk maar willen het wel proberen. De coördinerend begeleider vindt het belangrijk dat de medewerkers open staan voor de 'kritiek' van cliënten en zal hier aandacht aan besteden.

Afspraken en tijdspad:

- Het voorstel van de coördinerend begeleider is dat er in het medewerkers overleg aandacht wordt geschonken aan de taakverdeling en uitvoering van de betreffende diensten. Medewerkers kunnen elkaar hier ook beter op attenderen.
- Cliënten geven zelf feedback over de lunch aan de medewerkers. De medewerkers staan open voor eventuele 'kritiek'.
- Doorlopende afspraak.

Evaluatie 2015:

Bovenstaande afspraken zijn allemaal nagekomen. Dit aandachtspunt is sterk verbeterd. Het komt slechts nog een enkele keer voor dat het brood en de vleeswaren niet op tijd uit de vriezer zijn gehaald. De cliënten uit het bewonersoverleg zijn tevreden over de acties die zijn ondernomen en men is over het algemeen ook tevreden over het eindresultaat.

Nieuwe afspraken:

Sommige cliënten geven aan dat het misschien niet helpt als je bij de medewerker aangeeft dat het brood/vleeswaren bevroren was. Omdat deze medewerker op dat moment niet in dienst was.

- De afspraak wordt gemaakt om dit wel te blijven aangeven. De medewerker geeft dit dan door aan degene die dienst had.

Verbeterpunt 3: Fruit

Uit het verbeterplan 2014:

In het verbeterplangesprek worden door verschillende cliënten vragen gesteld over de verdeling van het fruit. Dit onderwerp kwam ook al in het groepsgesprek naar voren. Sommige cliënten geven aan dat er te veel fruit wordt gepakt en dat bijvoorbeeld de bananen altijd op zijn. Ook zegt een cliënt dat medewerkers ook fruit pakken. De coördinerend begeleider vertelt dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt. Er is geen beperking op het fruitgebruik, iedere cliënt is vrij om zoveel fruit te pakken als hij wil. Medewerkers kunnen ook vrijblijvend fruit nuttigen. Het is toegestaan dat cliënten fruit meenemen buiten de woonlocatie naar AC, werk of elders. Blijkbaar is het niet voor iedere cliënt duidelijk wat precies de afspraken zijn over de verdeling en gebruik van het fruit.

Afspraken en tijdpad:

- De coördinerend begeleider gaat de afspraken rondom de verdeling van het fruit opnieuw onder de aandacht brengen bij de cliënten. Ook nieuwe cliënten worden op de hoogte gebracht.
- Er is wel een voorwaarde bij bovengenoemde afspraken. Als er geen misbruik gemaakt wordt van het fruitgebruik (te veel fruit pakken) blijven deze afspraken bestaan.

Termijn: uiterlijk 31 september 2014 is het opnieuw besproken met cliënten.

Evaluatie 2015:

Alle afspraken/acties zijn nagekomen. Alle cliënten zijn dan ook tevreden met het uiteindelijke resultaat. De afspraken over de verdeling en gebruik van fruit zijn nu helder.

Nieuwe afspraken:

Alle aanwezigen zijn het er over eens om dit verbeterpunt af te sluiten.

