

Verkorte rapportage

**Cliënten over de kwaliteit van de zorg en
dienstverlening van WL de Ark
(InteraktContour)**

LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, augustus 2014

Geschreven door:
Jolanda Bogers, kwaliteitsmedewerker

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

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

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document 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

In de periode april tot en met mei 2014 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij woonlocatie de Ark (InteraktContour).

Deelname aan cliëntenraadpleging

De woonlocatie heeft op het moment elf cliënten. Tien cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 91%. Er is één groepsgesprek geweest, dat zonder medewerkers heeft plaats gevonden. Aan dit groepsgesprek hebben zes cliënten deelgenomen.

Resultaten

De cliënten beoordelen woonlocatie de Ark gemiddeld met een 7.3. Uit de analyse van de vragen zijn in totaal dertien sterke punten naar voren gekomen en er zijn zeven aandachtspunten. Deze punten zijn in de tabellen hieronder weergegeven. Onder elke tabel staan alle resultaten van het betreffende onderwerp samengevat.

De woonlocatie	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none">• Thuis voelen;• Eigen woning;• Veilig voelen;• Handelen in noodsituaties;• Sociale contacten.	<ul style="list-style-type: none">• Contact met andere bewoners;• De sfeer;• Maaltijden.

Uit de analyse van de vragen en de opmerkingen van cliënten blijkt dat de cliënten op veel punten tevreden zijn maar ook wel kritische opmerkingen hebben over woonlocatie de Ark. Cliënten zijn vooral tevreden over de eigen woning en voelen zich thuis. Daarnaast voelen cliënten zich veilig en weten cliënten wat ze moeten doen bij noodsituaties. De cliënten zijn tevreden over de sociale contacten die ze buiten de woonlocatie hebben. Meerdere cliënten zijn kritisch over de maaltijden. Er worden bijvoorbeeld opmerkingen gemaakt over de smaak en kwaliteit van het avondeten en dat het vaak hetzelfde is. Ook over de (bevroren) lunch en de fruitverdeling worden opmerkingen gemaakt.

De sfeer en de onderlinge contacten zijn ook aandachtspunten. Dit blijkt uit de vragenlijst en uit het groepsgesprek. Verbetersuggesties zijn elkaar respecteren en het accepteren van een andere mening zonder strijd aan te gaan. Het contact met medebewoners en het eten bieden mogelijk dan ook nog kansen voor verbetering. Twee mensen zien verbetermogelijkheden voor het taxivervoer: ze hebben het over de wachttijd en te lange ritten.

Het ondersteuningsplan	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiting bij wensen en doelen; • Afspraken over ondersteuning en verzorging; • Meebeslissen over ondersteuningsplan; • Overleg over ondersteuningsplan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dag- en vrijetijdsbesteding.

De vragen bij het onderwerp 'Ondersteuning en ontwikkeling' scoren goed. Bijna alle vragen over deze stelling komen als sterk punt naar voren. Eén cliënt is niet helemaal tevreden over het overleg en meebeslissen en geeft aan dat de (nieuwe) PO-er het erg druk heeft. Op de vraag over de tevredenheid over de dag- en vrijetijdsbesteding zijn er wel meerdere kritische opmerkingen gemaakt door de cliënten. Er is onrust onder de cliënten over de wisseling van het oude activiteitencentrum naar een nieuw activiteitencentrum. In het groepsgebesprek geven sommige cliënten aan meer activiteiten op de woonlocatie te willen ondernemen. Wellicht bieden deze opmerkingen van de cliënten nog kansen voor verbetering om de beleving van onrust over dit punt weg te nemen.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Tijd nemen; • Samenwerking medewerkers. 	

Uit de analyse van de vragen blijkt dat de cliënten over het algemeen positief lijken te zijn over de medewerkers. De tijd nemen en de onderlinge samenwerking zijn sterke punten. Toch worden juist over het luisteren en ook over de tijd nemen veel kritische opmerkingen gemaakt. Cliënten geven aan dat de medewerkers bijvoorbeeld erg druk zijn en dat sommige medewerkers te weinig persoonlijke aandacht kunnen geven. Cliënten voelen zich niet altijd serieus genomen. Bijna alle cliënten geven aan dat ze tevreden zijn over hun persoonlijk begeleider. Toch geven cliënten ook aan dat er veel wisselingen zijn, wat onrust geeft. Het luisteren, de tijd nemen en de wisselingen in het personeel bieden wellicht kansen voor verbetering.

De rechten van de cliënten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Privacy; • Informatievoorziening. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewonersraad; • Meepraten veranderingen; • Uiten van onvrede.

Bij dit onderwerp komen drie aandachtspunten naar voren. Drie cliënten geven aan dat ze niet weten wat ze kunnen doen als ze ergens ontevreden over zijn. De helft van de cliënten weet niet waarvoor ze bij het bewonersoverleg terecht kunnen. Ook vindt een viertal cliënten dat ze niet kunnen meepraten over veranderingen op de woonlocatie. In het groepsgesprek worden ook kritische opmerkingen gemaakt over het uiten van onvrede, het mee praten en mee beslissen op de woonlocatie. Hier liggen mogelijk verbeterkansen. De cliënten geven wel aan dat de privacy op de woonlocatie gerespecteerd wordt en dat ze goed geïnformeerd worden over veranderingen op de woonlocatie.

Verbeterplan

Op basis van de resultaten hebben de cliënten en de coördinerend begeleider besloten om de volgende punten te benoemen als verbeterpunt:

- Warme maaltijden
- Lunch
- Fruit

Over de bovenstaande onderwerpen hebben de cliënten en de coördinerend begeleider een SMART¹ verbeterplan gemaakt.

¹ SMART betekent Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden

Schema verbeterplan WL de Ark

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafpraak (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	<p>Diner Cliënten geven aan niet helemaal tevreden te zijn met het diner. Dit betreft: smaak, variatie, combinaties, en substantie.</p>	<p>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>	<p>Cliënten (Rudi)</p> <p>Medewerkers toetsen dagelijks de opmerkingen over het warme eten</p> <p>Coördinerend begeleider verzamelt alle gegevens, maakt een afspraak met de leverancier en vraagt cliënten hierbij aanwezig te zijn.</p> <p>Coördinerend begeleider doet terugkoppeling in bewonersoverleg en bespreekt het vervolg</p>	<p>Doorlopende afspraak</p> <p>31 september 2014.</p>

2	<p>Lunch Brood en vleeswaren zijn soms nog bevroren.</p>	<p>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> <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>	<p>Coördinerend begeleider vraagt in medewerkers-overleg aandacht voor de taakverdeling en uitvoering van de dagelijkse handelingen van betreffende diensten</p> <p>Cliënten geven feedback aan medewerkers</p> <p>Medewerkers staan open voor 'kritiek'</p>	<p>Doorlopende afspraak.</p>
3	<p>Fruit Verdeling en gebruik van het fruit. Sommige mensen pakken te veel waardoor bepaald fruit soms op is.</p>	<p>De bestaande afspraken weer onder de aandacht brengen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle cliënten en medewerkers kunnen vrijblijvend fruit pakken - Cliënten kunnen fruit meenemen buiten de woonlocatie naar AC, werk of elders. 	<p>Coördinerend begeleider en medewerkers zorgen dat de huidige afspraken duidelijk zijn voor iedere cliënt. En dat het uitgelegd wordt aan nieuwe cliënten van de woonlocatie.</p>	<p>31 september 2014 zijn de regels besproken met cliënten</p>

Datum: 1/9/2014

Handtekening voor akkoord



Locatiemanager

Datum: 1/9/2014

Handtekening voor akkoord

RUDY GOOSBLIJF

Bewonersoverleg