



Verkorte rapportage

Cliëntenraadpleging AC Emmeloord

LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, 8 augustus 2013

Geschreven door:
Rinskje Dijkstra

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 maart 2013 tot en met mei 2013 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij activiteitencentrum Emmeloord (InteraktContour).

Deelname aan cliëntenraadpleging

Het activiteitencentrum heeft 66 deelnemers. 35 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 53%. Er zijn twee groepsgesprekken gehouden. In totaal hebben negen deelnemers deelgenomen aan de groepsgesprekken.

Resultaten

Uit de analyse van de stellingen zijn in totaal 21 sterke punten naar voren gekomen en 1 aandachtspunt. Deze zijn in de tabellen hierna weergegeven. Onder de tabel staan alle resultaten van het betreffende onderwerp samengevat.

De deelnemers beoordelen het activiteitencentrum gemiddeld met een 7,8. Het ondersteuningsplan krijgt gemiddeld een 7,4. De medewerkers krijgen gemiddeld een 7,9 en de rechten van de cliënt een 7,6. Van de 35 deelnemers zouden 31 (94%) deelnemers activiteitencentrum Emmeloord aanbevelen aan anderen.

Het activiteitencentrum	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none">• Prettig voelen• Gebouw• Veilig voelen• Contact deelnemers• Lunch	<ul style="list-style-type: none">• Geen

Uit de analyse van de stellingen en de opmerkingen van deelnemers blijkt dat de deelnemers over het algemeen tevreden zijn over het activiteitencentrum. Bijna alle stellingen komen als sterk punt naar voren. Deelnemers zijn tevreden over het gebouw, het contact met de andere deelnemers en de lunch. Daarnaast voelen deelnemers zich prettig en veilig op het activiteitencentrum. Op de vraag 'Wat vind u goed aan het activiteitencentrum?' noemen veel deelnemers de medewerkers. Naast alle positieve opmerkingen zijn er ook kritische opmerkingen. Een aantal deelnemers maakt bijvoorbeeld een kritische opmerking over het contact met een andere deelnemer en het gebouw. Eén deelnemer heeft een verbetersuggestie voor het activiteitenprogramma. De meningen over de nieuwe tijden op het activiteitencentrum zijn wisselend. De meeste deelnemers lijken hier positief over te zijn. Als aandachtspunt wordt vanuit de groepsgesprekken de groepsgrootte genoemd. Er komen steeds meer deelnemers op het activiteitencentrum. Deelnemers geven aan dat het daardoor soms krap in de ruimtes is.

Ze zijn ook bang dat medewerkers straks onvoldoende tijd voor deelnemers hebben. Deelnemers hebben het gevoel dat het aantal deelnemers op AC Emmeloord nu op het randje zit. Ze geven daarom als verbeteruggestie om dit punt als aandachtspunt mee te nemen. Deelnemers vinden het belangrijk dat er aandacht voor dit punt blijft en dat er rekening wordt gehouden met de hoeveelheid deelnemers die dit activiteitencentrum aan kan.

Het ondersteuningsplan	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> Aansluiting bij wensen en doelen 	<ul style="list-style-type: none"> Geen

Het is opvallend dat vijf stellingen over het ondersteuningsplan door minder dan 80% van de deelnemers is beantwoord. Deze stellingen zijn daarom niet meegenomen in de analyse. Tijdens de groepsgesprekken komt naar voren dat sommige deelnemers vergeten dat ze een ondersteuningsplan hebben. Het ondersteuningsplan wordt maar één keer per paar jaar besproken en mogelijk leeft het daardoor minder bij de deelnemers. De deelnemers uit de groepsgesprekken ervaren dit niet als probleem. Waar deelnemers erg tevreden over zijn is het feit dat ze ook tussendoor bij de persoonlijk begeleiders terecht kunnen voor vragen en/ of opmerkingen. Daarnaast geven deelnemers in de vragenlijst aan dat de ondersteuning op het activiteitencentrum goed aansluit bij hun wensen en doelen.

Een aantal deelnemers noemt nog verbeterpunten. Deze variëren van meer hulp, tijd nemen, aandacht voor veranderingen en luisteren naar deelnemers. Deze punten bieden wellicht nog kansen voor verbetering.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Zelf bepalen wat te bespreken • Rekening houden met beperking/ziekte • Goed in hun werk • Aan afspraken houden • Serieus nemen • In keuzes begeleiden • Openstaan voor kritiek • Tijd nemen • Steun bieden • Aansluiting ondersteuning verschillende medewerkers • Persoonlijke ondersteuner 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen

Uit de analyse van de stellingen, de opmerkingen in de vragenlijst en de groepsgesprekken blijkt dat de deelnemers over het algemeen erg positief zijn over de medewerkers. Bijna alle stellingen komen dan ook als sterk punt naar voren. Ook bij het onderwerp 'Het activiteitscentrum' maken deelnemers positieve opmerkingen over de medewerkers. Een aantal deelnemers heeft nog verbetertips. Bijvoorbeeld dat medewerkers directer mogen zijn, niet te snel moeten praten en niet te kinderlijk moeten spreken. Uit het groepsgesprek komt een deelnemer met een verbeter suggestie. De deelnemer zou graag zien dat medewerkers 's ochtend de deelnemers helpen om hun jas uit te trekken als ze uit de taxi komen. Dit om opstoppingen in de hal te voorkomen. Mogelijk dat deze suggesties nog kansen voor verbetering bieden.

De rechten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Privacy • Vertrouwelijk omgaan met persoonlijke informatie • Betrekken bij ontwikkelingen en veranderingen • Klachtenregeling 	<ul style="list-style-type: none"> • Cliëntenraad

Deelnemers geven aan tevreden te zijn over de manier waarop er met persoonlijke informatie wordt omgegaan. Het respecteren van de privacy komt als sterk punt naar voren. Ook geven deelnemers aan dat ze door medewerkers op de hoogte worden gehouden van ontwikkelingen op het activiteitscentrum. De meeste deelnemers geven aan te weten wat ze moeten doen als ze ontevreden zijn of een klacht hebben. Opvallend is dat de stelling 'Als ik aangeef dat ik ontevreden ben, wordt daar goed mee omgegaan', door 31% van de deelnemers niet beantwoord is. Niet alle deelnemers hebben ervaring met het aangeven van kritiek. Dit blijkt ook uit de groepsgesprekken en de opmerkingen uit de vragenlijst bij het onderwerp 'Medewerkers'. Er komen vanuit de groepsgesprekken geen verbeteringsuggesties.

Verbeterplan

Op basis van de resultaten heeft de cliëntenraad en de locatiemanager besloten om de volgende punten te benoemen als verbeterpunten:

- Toiletten;
- Groepsgrootte;
- Opstoppingen in de hal.

Over de bovenstaande onderwerpen hebben de cliënten en de locatiemanager een SMART verbeterplan gemaakt.

Schema verbeterplan AC Emmeloord

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	Toiletten Deelnemers moeten soms langer wachten totdat er een toilet vrij is.	Medewerkers stimuleren het gebruik van het urinoir. Medewerkers attenderen deelnemers erop dat ze het haakje 'bezet/vrij' op de toiletdeur consequent gebruiken.	De locatiemanager Rianne Consumulder bespreekt de verbeterafspraken in het team.	Teamvergadering 4 juni 2013 Lopende afspraak
2	Groepsgrootte Het is soms erg krap in de activiteitenruimten wanneer er teveel deelnemers zijn.	Medewerkers delen de activiteitenruimten zo efficiënt mogelijk in. Deelnemers die een nieuwe plek krijgen toegewezen, worden goed geïnformeerd over waarom ze op een andere plek zitten. Wanneer na een aantal maanden blijkt dat deze verbeteractie niet werkt dan gaan de cliëntenraad en manager opzoek naar alternatieve oplossingen .	De locatiemanager Rianne Consumulder bespreekt de verbeterafspraken in het team.	Teamvergadering 4 juni 2013 Lopende afspraak Oktober 2013
3	Opstoppingen in de hal Deelnemers komen tegelijkertijd binnen waardoor er opstoppingen in de hal ontstaan.	Een medewerker coördineert iedere ochtend de binnenkomst van deelnemers.	De locatiemanager Rianne Consumulder bespreekt de verbeterafspraken in het team.	Teamvergadering 4 juni 2013 Lopende afspraak

Datum:

Datum:

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord

Locatiemanager

Cliëntenraad

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