



## **Verkorte rapportage**

**Cliënten over de kwaliteit van de zorg  
en dienstverlening van AC Bloemensteijn  
(InteraktContour)**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Utrecht, september 2013

Geschreven door:  
Rinskje Dijkstra, kwaliteitsmedewerker

Postbus 8224  
3503 RE Utrecht  
Telefoon: 030 293 76 64  
Fax: 030 296 33 19  
[www.hetlsr.nl](http://www.hetlsr.nl)  
[info@hetlsr.nl](mailto:info@hetlsr.nl)

*Copyright 2013* © LSR, landelijk steunpunt **medezeggenschap**  
Postbus 8224, 3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport 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 juli 2013 tot en met augustus 2013 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij activiteitscentrum Bloemensteijn (InteraktContour).

### Deelname aan cliëntenraadpleging

Het activiteitscentrum heeft 42 cliënten. Vijftien cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 36%. Er is één groepsgesprek gehouden. In totaal hebben vijf cliënten deelgenomen aan het groepsgesprek.

### Resultaten

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

De deelnemers beoordelen het activiteitscentrum gemiddeld met een 6,9. Het ondersteuningsplan krijgt gemiddeld een 6,8. De medewerkers krijgen gemiddeld een 6,9 en de rechten van de cliënt een 6,9. Van de vijftien cliënten zouden elf cliënten activiteitscentrum Bloemensteijn aanbevelen aan anderen, één cliënt zou dit niet doen en drie cliënten hebben de vraag niet beantwoord.

Het activiteitscentrum	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prettig voelen</li><li>• Veilig voelen</li><li>• Contact deelnemers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geen</li></ul>

Uit de analyse van de stellingen komt naar voren dat cliënten zich prettig voelen op het activiteitscentrum, cliënten voelen zich veilig en het contact met de andere deelnemers is goed. Ook over de sfeer worden diverse positieve opmerkingen gemaakt. Uit de analyse van de stellingen komt ook naar voren dat het contact met de andere cliënten goed is. Door de vervoersmaatregelen is de groep cliënten op het activiteitscentrum veranderd. Voorheen was Bloemensteijn voor jongeren. Nu bezoeken meer ook meer oudere cliënten het activiteitscentrum. Niet alle cliënten zijn hier blij mee. Sommige cliënten ervaren de sfeer door de veranderingen als 'druk' en 'chaotisch'. Voor wat betreft de activiteiten zijn er mogelijk nog verbeterkansen. Deze hebben betrekking op de beperkte ruimte in de lokalen in verband met grote elektrische rolstoelen, het niveauverschil op de groepen en het inplannen van fysiotherapie.

Het ondersteuningsplan	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiting bij wensen en doelen.</li> <li>• Opstellen met persoonlijk ondersteuner.</li> <li>• Betrekken netwerk.</li> <li>• Eén keer per jaar bespreken.</li> <li>• Afspraken bijstellen en evalueren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg over doelen met persoonlijk ondersteuner.</li> </ul>

De meeste cliënten zijn tevreden over het ondersteuningsplan. Vijf van de negen stellingen komen als sterk punt naar voren. Cliënten vinden dat de ondersteuning op het activiteitencentrum goed aansluit bij hun wensen en doelen, het ondersteuningsplan is samen met de persoonlijk ondersteuner opgesteld, mensen uit het netwerk van de cliënt kunnen indien gewenst bij de zorg betrokken worden, het ondersteuningsplan wordt minimaal één keer per jaar besproken en afspraken worden indien nodig geëvalueerd en bijgesteld. Als aandachtspunt komt naar voren dat er niet regelmatig overleg is met de persoonlijk ondersteuner over de doelen. Tijdens het groepsgesprek geven de aanwezige cliënten aan dat dit wat hen betreft geen aandachtspunt is.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelf bepalen wat te bespreken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wachten op extra hulp bij activiteiten.</li> </ul>

Cliënten geven aan dat ze zelf kunnen bepalen wat ze met de medewerkers bespreken. Een deel van de cliënten maakt in de vragenlijst positieve opmerkingen over de bejegening van de medewerkers, maar daarnaast noemen zij ook aandachtspunten. Deze aandachtspunten hebben betrekking op de tijd die medewerkers hebben en de bezetting van medewerkers bij de verschillende activiteiten. Cliënten zouden graag meer ondersteuning bij de verschillende activiteiten willen hebben.

De rechten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliëntenraad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkenheid ontwikkelingen locatie.</li> </ul>

Het onderwerp cliëntenrechten scoort niet opvallend goed of slecht. Cliënten geven aan dat ze weten waarvoor ze bij de cliëntenraad terecht kunnen. Als aandachtspunt komt de informatievoorziening naar voren. Medewerkers betrekken cliënten onvoldoende bij ontwikkelingen binnen het activiteitencentrum. Cliënten geven met name aan dat er onduidelijkheid is over wat de consequenties zijn van alle bezuinigingen. Ook medewerkers kunnen geen duidelijkheid geven over de gevolgen van alle bezuinigingen. Toch wil een aantal cliënten graag praten over alle ontwikkelingen.

## **Verbeterplan**

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

- Ondersteuning activiteiten
  - A. Atelier en werkplaats;
  - B. Keramiek;
  - C. Muziek.
- Informatie bezuinigingen

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



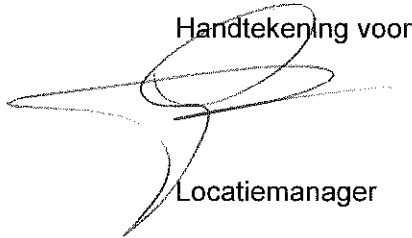
## Schema verbeterplan AC Bloemensteijn

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1 A	<b>Te weinig ondersteuning bij activiteiten en teveel cliënten in één lokaal</b> <i>Atelier en werkplaats</i> (maandag middag)	Twee vrijwilligers en één medewerker aanwezig tijdens de activiteit.	Coördinerend begeleider zorgt voor extra ondersteuning.	Najaar 2013
		Gebruik maken van vrije lokalen mits er in de lokalen ondersteuning aanwezig is.	Coördinerend begeleider bespreekt verdeling lokalen met medewerker atelier en werkplaats.	Najaar 2013
B	<b>Te weinig ondersteuning bij activiteit en beperkte kennis vrijwilligers</b> <i>Keramik</i> (woensdagochtend)	Bespreken knelpunten en verbeteracties activiteit 'keramiek' met medewerker. Terugkoppeling gesprek en verbeteracties naar cliëntenraad.	Coördinerend begeleider	Najaar 2013
C	<b>Onrust pauze</b> <i>Muziek</i> (donderdagochtend)	Bespreken knelpunten en verbetervoorstellen (pauze inlassen, extra ondersteuning tijdens pauze, stimuleren zelfstandigheid) met medewerker. Terugkoppeling gesprek en verbeteracties naar cliëntenraad.	Coördinerend begeleider	Najaar 2013
2	<b>Informatie bezuinigen</b>	Informatieochtend of middag.	Coördinerend begeleider	Najaar 2013
		Team medewerkers informeren over ontwikkelingen.	Coördinerend begeleider	Najaar 2013
		Vragen stellen aan medewerkers of coördinerend begeleider.	Cliënten	Lopende afspraak

Datum: 16-04-2014

Datum: 16-04-2014

Handtekening voor akkoord



Locatiemanager

Handtekening voor akkoord

Edward PolS

Clëntenraad

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