



Evaluatie verbeterplan 2014

Woonlocatie het Kwartier, InteraktContour



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, oktober 2015

Geschreven door:
Tiddo Evenhuis

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

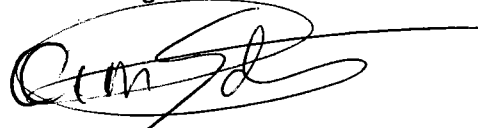
	Verbeterpunt / afspraken	Naleving afspraken	Reactie cliëntenraad	Nieuwe afspraak	Tijdpad
1	<p>Cliënten ontvangen te weinig informatie over veranderingen en ontwikkelingen, of de informatie is niet duidelijk, onvolledig of te laat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medewerkers moeten goed op de hoogte zijn van inhoud nieuwsbrieven - Medewerkers geven persoonlijk aan cliënten en bespreken de informatie - Aandachtspunten voor informatie vanuit Interakt Contour: concreter, consequenties voor mensen in WL benoemen (ook zonder NAH) 	Nee	Ontevreden	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe opzet nieuwsbrief i.s.m. bewoners. • Informatie uit team komt in nieuwsbrief. • Bijhouden informatiebord: Herinnering personeel afspraken. • Nieuw informatiebord op vierde etage. • Informatie via de e-mail voor bewoners • Terugkoppeling bewoners over nieuwe afspraken • Uitzoeken verspreiding InConcreto voor bewoners 	Oktober-november 2015
2	<p>Niet alle cliënten weten wat ze moeten doen bij noodsituaties</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regelmatig ontruimingsoefening houden, zowel voor cliënten als medewerkers - Vragen en aandachtspunten van cliënten daarin meenemen 	Nee	Merendeel ontevreden	<ul style="list-style-type: none"> • Extern bedrijf doet brandoefeningen. • Herinnering voor team: zet bedden laag voor de nacht bij minder mobiele cliënten. • Team vraagt bij Woonmere na wat procedure nachtontruiming is. • Team vraagt brandinstructies op bij IC. 	Oktober 2015

3	Cliënten vinden verbetering nodig wat betreft het luisteren door medewerkers en hun deskundigheid en vaardigheden - Op dit gebied lopen al verbetertrajecten (AEPG en Facet) - Belangrijk is dat cliënten kunnen bespreken wat hun persoonlijke behoeftes en vragen zijn en wat de verbetertrajecten voor hen individueel opleveren	Nee	Ontevreden	<ul style="list-style-type: none"> Senior-begeleiders gaan 1 op1-gesprekken voeren met bewoners, waar nodig wordt teamleider ingeschakeld. 	Vanaf oktober 2015
4	De helft van de cliënten vindt de sfeer binnen de woonlocatie niet prettig Verbetering van de sfeer, gezelligheid tussen cliënten en medewerkers	Nee	Ontevreden	<ul style="list-style-type: none"> Herinnering aan team afspraak aanwezigheid medewerkers bij koffiedrinken. Gezellig wordt vast agendapunt bewonersoverleg. 	Vanaf oktober 2015

Datum: 19-10-2016

Datum: 19-10-2016

Handtekening voor akkoord



Handtekening voor akkoord



Locatiemanager

C.T.M. Oldhoff-Schilder

Cliëntenraad

D. de Haan

S.v.p. na ondertekening zenden naar:

InteraktContour

T.a.v. mevrouw S. Smith

Postbus 128

8070 AC NUNSPEET

Inleiding

In 2014 heeft het LSR, Landelijk steunpunt medezeggenschap bij woonlocatie het Kwartier een cliëntenraadpleging uitgevoerd.

De cliëntenraad en de locatiemanager (Angela Fine) 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 het Kwartier'.

Op 12 oktober 2015 is het verbeterplan geëvalueerd. Hierbij waren aanwezig: de cliëntenraad, senior-begeleider Monique Turksma en de ondersteuner van het LSR, Tidde Evenhuis. 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: Inspraak - informatie en meepraten over veranderingen

Uit het verbeterplan 2014:

Cliënten van het Kwartier zijn niet tevreden over de informatie die zij krijgen over veranderingen en ontwikkelingen. Dit betreft informatie van de woonlocatie, vanuit InteraktContour en informatievoorziening over ontwikkelingen waar cliënten mee te maken krijgen. De informatie die cliënten wél ontvangen, vinden ze niet altijd goed, onvolledig of de informatie komt te laat. Cliënten wensen op tijd duidelijke informatie. Dat is een voorwaarde om als cliënt mee te kunnen praten en invloed te kunnen hebben.

De locatiemanager is het met cliënten eens dat zij de informatie die beschikbaar is, moeten krijgen. Wel merkt zij hierbij op dat het lastig is dit goed op tijd te doen, omdat de ontwikkelingen op dit moment zo snel gaan. Ook als locatiemanager hoort zij bepaalde informatie soms later dan bijvoorbeeld leden van de centrale cliëntenraad. Eén cliënt merkt hierbij op dat de informatie die cliënten krijgen van InteraktContour toch anders is dan wat de locatiemanager krijgt. Hierop legt de locatiemanager uit dat de afdeling communicatie probeert alle informatie zo weer te geven dat het voor alle cliënten te bevatten is. De locatiemanager begrijpt dat sommige cliënten meer willen weten en vooral ook wat bepaalde informatie voor hen persoonlijk betekent. Zij benoemt dat de medewerkers hier een rol in moeten hebben. Cliënten en manager bespreken een aantal aandachtspunten voor de informatie in de nieuwsbrieven van InteraktContour:

- a. Informatie moet concreter moet zijn. Bijvoorbeeld moet duidelijk zijn wat bepaalde informatie betekent voor mensen die in een woonlocatie wonen.
- b. Informatie moet niet alleen op NAH gericht zijn, maar ook op mensen zonder NAH met een lichamelijke beperking die in woonlocaties van InteraktContour wonen.

De locatiemanager gaat de genoemde aandachtspunten binnen InteraktContour doorgeven.

Verder benoemt de locatiemanager dat voor interne informatievoorziening 'het Kwartiertje' in het leven is geroepen. Dit is een intern communicatiemiddel dat vooral bedoeld is om snel en makkelijk alle cliënten en medewerkers binnen het Kwartier te informeren. Het moet tussentijds mensen informeren en stimuleren over zaken met elkaar in gesprek te gaan. Eén van de cliënten is betrokken bij het leesbaar maken van de teksten. Zowel medewerkers als cliënten kunnen voor 'het Kwartiertje' informatie en mededelingen aanleveren. De locatiemanager merkt op dat zij onder andere via 'het Kwartiertje' probeert zoveel mogelijk openheid over alle ontwikkelingen te geven. Maar zij vindt het ook een 'zoeken' omdat ze wel merkt dat dit ook veel onrust en rumoer kan geven. De locatiemanager roept cliënten op 'het Kwartiertje' te gebruiken en er ook materiaal voor aan te leveren. Eén van de cliënten noemt als aandachtspunt dat 'het Kwartiertje' in papieren vorm niet voor iedereen leesbaar is.

Andere cliënten merken op dat er gewerkt wordt aan digitale verspreiding, onder andere via de mail. Cliënten en locatiemanager bespreken dat het goed is de vorm en inhoud van 'het Kwartiertje' regelmatig te evalueren.

Afspraken en tijdpad

- De locatiemanager bespreekt met de medewerkers:
 - a. dat alle medewerkers de informatie uit algemene nieuwsbrieven van InteraktContour moeten kennen;
 - b. dat de medewerkers nieuwsbrieven etc. persoonlijk aan cliënten geven, zodat ze eventueel extra toelichting kunnen geven.

- De locatiemanager neemt contact op met de afdeling communicatie van InteraktContour over de genoemde aandachtspunten voor de algemene nieuwsbrieven van InteraktContour.

- Het bewonersoverleg evalueert vorm en inhoud van 'het Kwartiertje' elk kwartaal. De evaluatie gaat onder andere over de vraag of dit tegemoet komt aan de wens van cliënten om goed geïnformeerd te worden.

- Termijn:
 - a. De locatiemanager koppelt in het bewonersoverleg van november 2014 de resultaten van het overleg met medewerkers en afdeling communicatie terug. Naomi zet vanaf november 2014 elk kwartaal de evaluatie van 'het Kwartiertje' op de agenda van het bewonersoverleg.

Evaluatie 2015:

Algemene opmerking senior-begeleider: Van een aantal gemaakte afspraken in het verbeterplan is het team niet op de hoogte gebracht.

- Nieuwsbrief. Een bewoner merkt op dat er sinds de zomervakantie geen nieuwsbrief is verschenen. Er was aangekondigd dat er in september een nieuwsbrief zou verschijnen, dit is niet gebeurd. Verder merken bewoners op dat de 3-maandelijkse evaluatie van de nieuwsbrief nog niet heeft plaatsgevonden
- **Reactie senior-begeleider:** Het team heeft gemerkt dat de tweewekelijkse nieuwsbrief niet door iedereen werd gelezen. Er komt daarom een nieuwe opzet voor de nieuwsbrief, met kortere en meer puntsgewijze informatie. Omdat er aan een nieuwe opzet wordt gewerkt, is de nieuwsbrief in september niet verschenen.
- Informatievoorziening. Informatie vanuit het teamoverleg richting bewoners. Het is meerdere malen afgesproken dat bewoners informatie vanuit het teamoverleg zouden krijgen, wanneer dit voor hen van belang is. Dit is nog niet gebeurd, dit loopt niet goed volgens de bewoners.

- De algemene informatievoorziening vanuit InteraktContour kan ook beter. De bewoners hebben in de afgelopen jaren slechts enkele malen informatiebrochures of krantjes van InteraktContour gehad, en nooit via de persoonlijke post, terwijl meerdere bewoners dat de beste weg daarvoor vinden. Het informatiebord op de woonlocatie kan beter gebruikt worden. Informatie komt vaak te laat op het informatiebord. De afspraak is dat om halfnegen 's avonds het informatiebord wordt bijgewerkt, volgens bewoners gebeurt dit vaak veel later. Bewoners zijn dan al op hun appartement voor de avond en nacht en komen niet meer langs het informatiebord. Daarnaast is het onhandig dat er maar één informatiebord is, op de derde verdieping. Bewoners op de vierde verdieping moeten dan speciaal een verdieping naar beneden om te kijken of er nieuwe informatie is. Een tweede informatiebord op de vierde verdieping zou zeer handig zijn.
- **Reactie senior-begeleider:** Het team krijgt vaak pas heel laat informatie vanuit het hoofdkantoor.

Nieuwe afspraken:

- De bewoners krijgen een brief waarin wordt meegedeeld dat de nieuwsbrief tijdelijk niet verschijnt omdat er een nieuwe opzet komt. Hierin komt ook te staan dat er bewoners worden gezocht die willen meedenken over de nieuwe opzet. Tijdpad: De week van 12 oktober.
- Bewoners die dat willen krijgen ook informatie via e-mail. Tijdpad: oktober 2015
- De afspraken over het gebruik en bijhouden van het informatiebord worden in het werkoverleg op 13 oktober opnieuw herhaald met het personeel. Tijdpad: werkoverleg 13 oktober.
- Er komt een tweede informatiebord bij, op de vierde verdieping. Tijdpad: begin november 2015.
- Informatievoorziening vanuit het teamoverleg wordt gekoppeld aan de nieuwsbrief.
- Monique belt met IC over hoe de verspreiding van InConcreto (het informatieblad) naar bewoners is geregeld. Tijdpad: oktober 2015
- Monique maakt een brief voor de bewoners met terugkoppeling van alle nieuwe afspraken. Tijdpad: oktober 2015.

Verbeterpunt 2: Ontruimingsoefening

Uit het verbeterplan 2014:

Niet alle cliënten weten wat ze moeten doen bij noodsituaties. Cliënten wensen dat er regelmatig een volledige ontruimingsoefening gehouden wordt.

De locatiemanager benoemt dat cliënten bij noodsituaties altijd moeten wachten op signalen van medewerkers en dat ze hier blind op moeten kunnen vertrouwen. Zij kan zich voorstellen dat cliënten het wenselijk vinden om hiermee te oefenen. Cliënten merken hierbij op dat dit ook van belang is voor de medewerkers, omdat die volgens de ervaring van cliënten ook niet altijd juist weten te handelen. De locatiemanager vindt het belangrijk dat medewerkers en cliënten kunnen oefenen. Wel merkt zij op dat niet alle medewerkers aan één oefening kunnen meedoen, onder andere omdat het dan geen realistische situatie meer is.

Bij een oefening wensen cliënten dat de volgende punten aan bod komen:

- Hoe verloopt een ontruiming 's nachts als er maar één medewerker aanwezig is;
- Waar is het verzamelpunt;
- Controle van 'matjes' onder matrassen om mensen die niet mobiel zijn snel uit bed te kunnen halen;
- Instructie voor ontruiming evalueren en mogelijk aanpassen;
- Locatie van de (inslag-)brandmeldkastjes bekijken (bereikbaarheid met het oog op automatisch sluiten van deuren bij brand).

Afspraken en tijdpad:

- De locatiemanager draagt zorg voor een ontruimingsoefening vóór eind november 2014. Dit wordt een oefening voor cliënten en medewerkers. De bovengenoemde punten worden hierin meegenomen.
- De locatiemanager zorgt ervoor dat cliënten twee maal per jaar kunnen oefenen; vanaf 2015.
- De locatiemanager zorgt ervoor dat alle medewerkers weten wat te doen bij noodsituaties door hen twee keer per jaar zelf te laten oefenen of te laten meelopen bij een oefening; vanaf 2015.

Evaluatie 2015:

Volgens de bewoners heeft de brandoefening veel later dan afgesproken plaatsgevonden: niet in november 2014, pas in het voorjaar van 2015. Dit was de enige oefening tot nu toe in 2015. Daarnaast worden de aangekondigde brandoefeningen te laat aangekondigd, volgens de bewoners. Het merendeel van de vragen van de bewoners over de brandontruiming is nog niet beantwoord. De vraag over hoe een ontruiming 's nachts verloopt moet nog bijvoorbeeld nog beantwoord worden. De controle op de beddenmatjes heeft plaatsgevonden.

Reactie senior-begeleider: Het klopt dat de brandoefening veel later heeft plaatsgevonden. De organisatie van brandoefeningen binnen InteraktContour is dit jaar aangepast. InteraktContour heeft een extern bedrijf ingehuurd dat voor de hele organisatie de brandoefeningen gaat organiseren en de trainingen gaat verzorgen. De training en oefening van het personeel vindt niet met het hele team in één keer plaats, maar in twee delen. Dit in verband met de beschikbaarheid van personeel voor zorg op het Kwartier. Alle personeelsleden zijn verplicht om in 2015 een e-learning BHV-cursus te doen. Er is nu een verantwoordelijke op de locatie (begeleider Kees-Jan) voor de uitvoering van de brandvoorschriften.

Nieuwe afspraken:

- Personeel moet 's avonds er op toe zien/er aan herinnerd worden dat bij minder mobiele cliënten de hoog-laagbedden laag staan voor de nacht.
- Het team gaat informeren bij Woonmere hoe zij nachtontruimingen geregeld hebben.
- Monique gaat de voorschriften van InteraktContour voor brand opvragen, waaronder ook de instructies waar bewoners zich aan moeten houden. Tijdpad: oktober 2015.

Verbeterpunt 3: Medewerkers - luisteren naar de wens van cliënten, deskundigheid, vaardigheden

Uit het verbeterplan 2014:

Cliënten ervaren dat zij niet altijd de ondersteuning krijgen die zij van medewerkers vragen. Zij vinden het belangrijk dat medewerkers goed luisteren naar wat zij wensen. Ook vinden zij het van belang dat medewerkers deskundig zijn en over de juiste vaardigheden beschikken.

De locatiemanager noemt het lopende project AEPG (alle eenheden professioneel gezond) en het verbeterplan van Facet. Daarin komen ook de deskundigheid en vaardigheden van medewerkers naar voren en de vraag of cliënten de ondersteuning krijgen waar zij recht op hebben.

Op dit moment wordt alles breed bekeken, legt de locatiemanager uit: wat vraagt elke cliënt vanuit zijn indicatie, welke vragen leven er, wat kan het Kwartier bieden, welke ondersteuning biedt het Kwartier niet (bijvoorbeeld omdat nodige deskundigheid/vaardigheden niet in huis zijn), hoe kan het Kwartier inspelen op achting van cliënten, etc.

Cliënten geven aan dat nog niet duidelijk is wat dat voor elk van hen individueel oplevert en of dit een antwoord gaat zijn op hun persoonlijke wensen en vragen. Krijgen zij de ondersteuning die ze wensen op de manier en tijd die ze wensen? De locatiemanager bevestigt dat dit nu inderdaad nog niet goed te zeggen is. Het hele proces rondom AEPG zou in juni 2015 afgerond moeten zijn. De eerste evaluaties rondom het verbeterplan van Facet vinden in januari 2015 plaats. De locatiemanager stelt voor hierna één-op-één gesprekken met cliënten te hebben over hun behoeftes en de daadwerkelijke ondersteuning. Hoe de gesprekken georganiseerd gaan worden, is nog niet duidelijk. Cliënten lijken hierin verschillende wensen te hebben, zo komt in het groepsgesprek naar voren. Daarnaast is nu vanwege de organisatieverandering nog niet duidelijk hoe het complete team van het Kwartier tegen die tijd is samengesteld.

Afspraken en tijdspad:

- De locatiemanager zorgt ervoor dat in februari 2015 gesprekken plaatsvinden met alle cliënten over hun persoonlijke vragen en wensen. Daarbij komt ook aan de orde wat de ingezette verbetertrajecten (AEPG en Facet) voor de cliënt individueel betekenen.
- Vóór februari 2015 is overleg met cliënten over de wijze waarop deze gesprekken plaatsvinden en met wie.

Evaluatie 2015:

De bij dit verbeterpunt gemaakte afspraken hebben tot nu toe niet plaatsgevonden volgens de bewoners. De afgesproken één-op-één gesprekken over de behoeften van de bewoners en de daadwerkelijke ondersteuning hebben niet plaatsgevonden.

Reactie senior-begeleider: Er is tijdelijk geen teamleider, wij vinden vanuit het team dat dit eigenlijk vanuit de teamleider opgepakt moet worden. De teamleider zal waarschijnlijk in januari-februari 2016 volledig aan de slag gaan.

Nieuwe afspraken:

- De senior-begeleiders Monique en Marijke gaan deze 1-op1-gesprekken zelf zoveel mogelijk doen en inplannen, waar nodig wordt de nieuwe teamleider ingeschakeld.
Tijdpad: vanaf oktober 2015.

Verbeterpunt 4: Sfeer, gezelligheid tussen cliënten en medewerkers

Uit het verbeterplan 2014:

Door tijdgebrek is dit punt niet meer aan bod gekomen tijdens de bespreking van het verbeterplan. Cliënten willen dit graag op een ander moment bespreken.

Afspraak en tijdspad:

- Het onderwerp 'sfeer, gezelligheid tussen cliënten en medewerkers' komt op agenda van het bewonersoverleg; Naomi zorgt dat dit op de agenda komt.
- Tijdspad: november 2014.

Evaluatie 2015:

De sfeer en gezelligheid zijn niet verbeterd ten opzichte van 2014, volgens de bewoners. Het gaat vooral over het koffiemoment 's avonds dat niet gezellig is. Dat heeft te maken met het feit dat er vaak geen begeleiding bij aanwezig is. Bewoners die voor de verandering een keer 's avonds naar het koffiedrinken kwamen, kregen de vraag van medewerkers: Wat komen jullie hier doen? Dat wekt niet een welkome indruk.

Bewoners maken met een zekere regelmaat mee dat de huiskamer is afgesloten door medewerkers, dit is in strijd met de afspraak hierover.

Bewoners merken op dat het koffiemoment en het gebruik van de huiskamer belangrijk is voor de sfeer.

Reactie senior-begeleider: via de planbare zorg willen we er juist wél voor zorgen dat er medewerkers bij het koffiedrinken aanwezig kunnen zijn. Jammer dat dit nog niet altijd gebeurt.

Nieuwe afspraken:

- Senior-begeleider gaat opnieuw in het team bespreken dat er begeleiding bij het koffiedrinken in de avond aanwezig moet zijn. Verder zal ze de bejegening door medewerkers ook bespreken.
- Gezelligheid wordt vast agendapunt voor bewonersoverleg. Tijdspad: oktober 2015.

