



Evaluatie verbeterplan 2014

**Woonlocatie Nieuw Bloemensteijn,
InteraktContour**



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, 6 oktober 2015

Geschreven door:
Marije Ulrich

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	Cliëntenraad Duidelijke informatie over de cliëntenraad voor cliënten	Ja	Deels tevreden	Planning huiskamer overleg in een vaste frequentie waarbij de cliëntenraad een vast agendapunt wordt	November 2015
2	Niet alle cliënten voelen zich thuis binnen de woonlocatie a. Informatieboekje (welkomstboekje) over Nieuw Bloemensteijn b. Bespreken en evalueren onderlinge contact / sfeer in cliëntenraad en team	Ja	Tevreden	2b. Bespreken en evalueren onderlinge contact / sfeer in cliëntenraad en team is een blijvend punt van aandacht	Jaarlijks op agenda raad
3	Meerdere cliënten vinden dat ondersteuning niet aansluit bij hun wensen a. Tijd nemen: Geen pieper bij individuele gesprekken b. Dagbesteding: activiteitenprogramma	Ja	Deels tevreden	Marjolein vraagt na of iedere cliënt een OMA schema heeft	November 2015 Tijd nemen voor cliënten jaarlijks op agenda raad
4	Informatie-voorziening en communicatie Informatie over praktische zaken op de informatieborden in de hal en/of huiskamers onderwerp 'communicatie' op agenda cliëntenraad	Ja	Deels tevreden	Marjolein vraagt na wie verantwoordelijk is voor bijhouden bord en zorgt dat voortaan de datum staat op iets dat opgehangen wordt	November 2015

Datum: 4-11-2015

Handtekening voor akkoord



Teamleider

Marjolein Huetzig

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

Datum: 4-11-2015

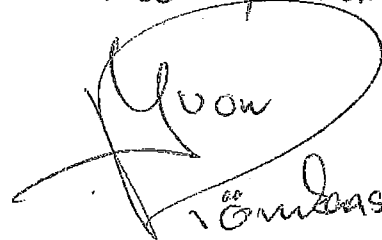
Handtekening voor akkoord

Clëntenraad

Dhr. G. Lessemans



Mevr. Y. Rönkers



Inleiding

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

De cliëntenraad en de locatiemanager (Tom Cassee) 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 Nieuw Bloemensteijn'.

Begin 2015 heeft de raad een nieuwe ondersteuner gekregen en in juni heeft de interim locatiemanager plaats gemaakt voor een nieuwe teamleider. Verder zijn in het voorjaar twee raadsleden, de voorzitter en de notulist, verhuisd. Dit betekent dat de evaluatie heeft plaats gevonden met grotendeels andere mensen dan degenen die betrokken waren bij het maken van de afspraken in 2014. Omdat het hier een cliëntenraad betreft met NAH is bij de evaluatie met name gekeken naar hoe het er nu voorstaat met de afspraken en niet zozeer naar wat er wanneer is gebeurd aangezien terugkijken een beroep doet op een werkzame geheugenfunctie en die ontbreekt bij de doelgroep grotendeels.

Op 6 oktober 2015 is het verbeterplan geëvalueerd. Hierbij waren aanwezig: de cliëntenraad, teamleider Marjolein Hueting, en de ondersteuner van het LSR, Marije Ulrich. 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: Cliëntenraad

Uit het verbeterplan 2014:

Uit de cliëntenraadpleging blijkt dat niet alle cliënten goed op de hoogte zijn van de cliëntenraad. De cliëntenraad vindt het belangrijk dat cliënten weten waarvoor zij bij de cliëntenraad terecht kunnen en hoe cliënten de cliëntenraad kunnen bereiken. Ook wil de cliëntenraad nadenken over de manier waarop zij cliënten informatie geven.

Afspraken en tijdspad:

- De cliëntenraad bespreekt de bovengenoemde punten over de cliëntenraad in de vergadering van 6 januari 2015.
- De ondersteuner neemt deze afspraak op in het werkplan van de cliëntenraad.

Evaluatie 2015:

De afspraak is door de ondersteuner opgenomen in het werkplan van de raad. In januari 2015 is er een nieuwe ondersteuner gekomen waardoor het bovengenoemde punt niet besproken is in de vergadering van 6 januari 2015 maar in de vergadering van februari. In de vergadering van de cliëntenraad van februari is besloten dat er een informatie avond moest komen voor alle bewoners om uitleg te geven over de cliëntenraad. Ook is er besloten dat er na elke vergadering een Memo moest komen voor de achterban. De Memo wordt gemaakt door de ondersteuner en wordt binnen twee weken na de vergadering aan de bewoners uitgedeeld en in de drie huiskamers opgehangen. De voorlichtingsavond is gehouden op 30 maart. De presentatie over de cliëntenraad is gegeven door de voorzitter van de cliëntenraad en de locatiemanager. De cliëntenraad is tevreden met de Memo maar vindt dat er op de huiskamers geregeld huiskameroverleggen moeten komen waarbij de informatie van de raad kan worden besproken. Doordat veel mensen geheugenproblemen hebben is alleen schriftelijke informatie onvoldoende om bewoners bij de raad te betrekken. De raad en de teamleider spreken af dat er regelmatig huiskameroverleggen zullen worden gehouden.

Nieuwe afspraken:

Elke woonkamer heeft in een heldere, vaste frequentie een huiskameroverleg en bij iedere huiskamer staat de cliëntenraad als vast punt op de agenda. Het huiskameroverleg wordt zoveel mogelijk begeleid door een vaste medewerker. Marjolein gaat deze afspraak met Jolanda overleggen. Jolanda of een van haar collega's gaat dit punt oppakken. De planning van de huiskamer overleggen is klaar voor de volgende vergadering van de raad (3 november 2015).

Maart 2016 evalueert de raad of deze afspraak werkt. Communicatie met de achterban in eenvoudig, eenduidig taalgebruik is een blijvend punt van aandacht.

Verbeterpunt 2: Je thuis voelen binnen de woonlocatie

Uit het verbeterplan 2014:

2a. Informatieboekje Nieuw Bloemensteijn

Niet alle cliënten blijken zich thuis te voelen bij Nieuw Bloemensteijn. De cliëntenraad denkt dat dit tijd nodig heeft. Mensen moeten wennen, 'alles' is nieuw. De cliëntenraad stelt voor dat er een soort 'welkomstboekje' komt voor (nieuwe) cliënten. Dit is een boekje met informatie over het gebouw en welke mensen er wonen en werken (met foto's). De locatiemanager vindt dit een goed idee. Hij oppert dat er ook informatie in kan staan als buslijnen richting Hattem.

Doel van het boekje is dat mensen zich 'welkom voelen' en een beeld krijgen van de woonlocatie. Ook helpt het mensen om sneller de namen van medewerkers en andere cliënten te leren kennen.

Afspraken en tijdspad:

- Er komt een informatieboekje over Nieuw Bloemensteijn.
- Medewerkers, Tom A., Nathalie en de locatiemanager maken een voorstel voor welke onderwerpen in het boekje moeten komen en hoe het er uit kan zien.
- Zij betrekken Yvon Römken namens de cliënten(raad) bij het maken van dit voorstel.
- De cliëntenraad ontvangt het voorstel en bespreekt dit in de vergadering van de cliëntenraad op 3 februari 2015.
- De ondersteuner neemt deze afspraak op in het werkplan van de cliëntenraad.

2b. Sfeer en onderling contact

Prettig contact met anderen binnen de woonlocatie en een goede sfeer zijn belangrijke voorwaarden om je 'thuis' te voelen, geven cliënten in de bespreking aan. Zowel cliënten als medewerkers kunnen hieraan bijdragen, vinden locatiemanager, medewerker en cliëntenraad. Benoemd wordt dat iedereen hier nog een weg in zoekt, bijvoorbeeld 'hoe gaan we om met irritaties'. De locatiemanager vertelt dat het team in het eerste kwartaal van 2015 trainingen heeft. Deze gaan over het werken als team. Het omgaan met irritaties tussen cliënten onderling komt als onderwerp in de training terug.

Afspraken en tijdspad

- De cliëntenraad bespreekt het onderwerp 'onderling contact en sfeer' in de vergadering van april 2015.
- De locatiemanager vertelt in deze vergadering hoe de trainingen van het team verlopen zijn: wat is er gedaan/besproken en afgesproken in het team.
- Gezamenlijk bespreken zij wat cliënten hiervan merken.
- De ondersteuner neemt deze afspraak op in het werkplan van de cliëntenraad.

Evaluatie 2015:

2a. Het informatieboekje is een locatiegids geworden in de vorm van een blauwe multomap. Yvon heeft namens de cliëntenraad meegeholpen aan het maken van de gids. Het maken van de locatiegids heeft langer geduurd dan was gepland. De raad is hiervan door de locatiemanager op de hoogte gehouden. Eind mei is de locatiegids uitgedeeld aan alle bewoners. Nathalie en Eelke zorgen voor beheer en up date van de locatiegids. De raad is tevreden met de locatiegids.

2b. Het onderwerp "onderling contact en sfeer" is in de vergadering van april besproken. Bewoners en medewerkers vinden het belangrijk dat er aandacht is voor een goede sfeer en dat irritaties, als die er zijn worden uitgesproken. Mensen met NAH hebben vaak meer dan gemiddeld last van veranderingen. Nu de grootste reorganisatieveranderingen achter de rug zijn en er weer meer rust, duidelijkheid en vaste gezichten komen helpt dit bewoners zich beter thuis te voelen op de locatie.

Nieuw Bloemensteijn is een jonge locatie. Marjolein vertelt dat bij de start van Nieuw Bloemensteijn er een duidelijke visie was over wanneer mensen gebruik kunnen maken van de huiskamer en wanneer ze op hun kamer verblijven. Er wordt nu wat flexibeler nagedacht over het omgegaan met de functie van de woonkamer. Bijvoorbeeld op huiskamer groen is de kamer vaker open en dat lijkt de bewoners goed te doen. Bewoners ervaren dit zelf ook zo.

Nog niet op elke huiskamer is er een huiskameroverleg. Dit is een punt van aandacht (zie evaluatie verbeterpunt 1)

De medewerkers hebben een team ontwikkel programma gevolgd waarin onderwerpen zijn besproken als persoonlijke- en professionele waarden en normen en autonomie van de cliënt. Deze training heeft onder andere geleid tot een set van professionele waarden en normen op het gebied van medewerkers en cliënt. Nieuw Bloemensteijn is een jonge, nieuwe locatie met jonge medewerkers. Het is dus nog een team in ontwikkeling. Tom is gestart met een team ontwikkelplan. Marjolein heeft de draad opgepakt en gaat hier verder aan bouwen. Blijft een continu punt van aandacht.

Nieuwe afspraken:

Voor elke huiskamer zal, in een vaste frequentie, huiskameroverleg worden gehouden. Team ontwikkeling is een doorlopend punt van aandacht. Sfeer en je thuis voelen op de locatie wordt jaarlijks besproken in de cliëntenraad.

Verbeterpunt 3: Aansluiten van de ondersteuning bij wensen van cliënten

Uit het verbeterplan 2014:

Niet alle cliënten vinden dat ze de ondersteuning krijgen die ze wensen of verwacht hadden. Dit heeft met meerdere zaken te maken. Sommige cliënten missen 'tijd' bij medewerkers. Anderen missen een goede daginvulling, activiteiten die aansluiten bij hun wensen. Over deze punten hebben de cliëntenraad en de locatiemanager afspraken gemaakt (zie 3a en 3b)

De locatiemanager legt uit dat individuele wensen onderwerp van gesprek zijn tussen de cliënt, zijn persoonlijk begeleider en zijn tweede contactpersoon. De doelen die cliënten hebben en de afspraken die zij daarover hebben gemaakt, staan in het ondersteuningsplan van de cliënt. Het team evalueert of iedereen duidelijke doelen en afspraken in zijn ondersteuningsplan heeft staan. Hierover zijn ook gesprekken met de cliënten. In de bespreking wordt besloten dat dit verder geen punt voor de cliëntenraad en het verbeterplan is.

3a. Tijd nemen: geen pieper bij geplande individuele begeleidingsgesprekken
Cliënten vinden 'tijd van medewerkers' een belangrijk punt. De locatiemanager vertelt hoe medewerkers kunnen laten zien dat zij echt de tijd voor cliënten nemen. Bijvoorbeeld door tijdens individuele gesprekken echt aandacht te hebben voor de cliënt en niet gestoord te worden door telefoontjes/de pieper. In het team is al afgesproken dat medewerkers de pieper aan een collega geven als ze een individuele afspraak met een cliënt hebben. Dit vraagt van het team medewerkers dat zij dit dagelijks goed plannen en organiseren. De locatiemanager benadrukt dat cliënten en medewerkers hierover met elkaar in gesprek moeten blijven.

Afspraken en tijdpad:

- De cliëntenraad evalueert in 2015 (oktober) hoe dit verloopt.
- Namens de medewerkers zijn Jolanda en de locatiemanager ook betrokken bij de evaluatie.
- De ondersteuner neemt deze afspraak op in het werkplan van de cliëntenraad.

3b. Dagbesteding: activiteitenprogramma

Met alle cliënten is de afgelopen tijd besproken welke dag-invulling zij wensen, vertelt de locatiemanager. Onderzocht is welke activiteiten cliënten willen doen, individueel en/of in groepsverband. Op basis hiervan is er een nieuw programma voor activiteiten binnen Nieuw Bloemensteijn gemaakt. Dit start in januari 2015. De locatiemanager vertelt dat het nu zaak is dat alle cliënten hier goede informatie over krijgen. Ook legt hij uit dat medewerkers cliënten aan afgesproken activiteiten herinneren en hen stimuleren om deel te nemen.

Afspraken en tijdpad:

- De locatiemanager zorgt dat het activiteitenprogramma op de borden in de hal vermeld staat.
- De locatiemanager zorgt ervoor dat (persoonlijk) begeleiders dit doorgeven aan cliënten. Medewerkers checken of de afgesproken activiteiten in de agenda/planning van cliënten staan.
- Termijn: per 1 januari 2015

Evaluatie 2015:

3a. Tijd nemen voor de cliënt gebeurt, maar blijft een punt van aandacht. Per half oktober komt er tijdelijk een extra avonddienst bij van 17.00 tot 21.00 uur om meer rust te creëren. Marjolein geeft aan het belangrijk te vinden een periode van rust in te bouwen door tijdelijk een vierde medewerker in te zetten. De ontstane onrust is het gevolg van bewonerswisselingen en de komst van een nieuwe bewoner. Cliënten hadden er last van dat medewerkers soms onvoldoende de tijd voor hen konden nemen. De cliëntenraad is blij met deze extra personele inzet en hoopt dat er hierdoor weer meer de tijd genomen kan worden voor de client.

3b. Het activiteitenprogramma staat op het bord in de gang. De raad is hierover tevreden. Iedere cliënt heeft een persoonlijk ondersteuner. Deze heeft per cliënt een OMA (ochtend middag avondschem) gemaakt. De cliëntenraad vindt dat gecheckt moet worden of dit ook echt gebeurd is.

Nieuwe afspraken:

Marjolein vraagt voor 3 november in het team na of er voor iedere cliënt een OMA schema is gemaakt.

Tijd nemen voor cliënten zal jaarlijks in de cliëntenraad worden besproken.

Verbeterpunt 4: Informatievoorziening en communicatie

Uit het verbeterplan 2014:

Cliënten vinden dat het geven en bespreken van informatie beter kan. Besproken wordt dat de cliëntenraad alleen informatie geeft aan cliënten over zaken die vanuit de cliëntenraad komen. Bij alle andere zaken zijn de locatiemanager en de medewerkers verantwoordelijk voor het informeren van cliënten.

Afspraken en tijdpad:

- De locatiemanager draagt zorg voor het vermelden van korte informatie op de borden in de hal en/of huiskamers (bijvoorbeeld over werkzaamheden in en om de woonvoorziening).
- Deze afspraak gaat per direct in.
- De locatiemanager/de medewerkers denken na over andere manieren om cliënten te informeren over zaken waarbij wat meer uitleg nodig is en de rol die medewerkers hierin richting individuele cliënten kunnen hebben.
- De cliëntenraad bespreekt het onderwerp 'communicatie' in de vergadering op 3 maart 2015.
- De ondersteuner neemt deze afspraak op in het werkplan van de cliëntenraad.

Evaluatie 2015:

Heldere communicatie die cliënten met NAH kunnen begrijpen (en zo mogelijk onthouden) blijft een doorlopend punt van aandacht.

De ondersteuner van de cliëntenraad maakt na elke vergadering een Memo voor de achterban.

Wanneer er mededelingen zijn vanuit de locatie wordt er door medewerkers of de teamleider een Memo voor de cliënten gemaakt.

Memo's en uitnodigingen worden onder de cliënten verspreid en op de borden in de gang en op de huiskamers opgehangen. Soms blijft informatie te lang op een bord hangen. De raad adviseert op te schrijven wanneer iets opgehangen wordt en geregeld te kijken of iets weg kan.

Nieuwe afspraken:

Marjolein gaat voor 3 november navragen wie binnen de huiskamers verantwoordelijk is voor het bord. Ook zal voortaan worden opgeschreven wanneer iets wordt opgehangen.

