



Verkorte rapportage

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



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, september 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 maart 2014 tot en met juni 2014 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij woonlocatie de Obelisk (InteraktContour).

Deelname aan cliëntenraadpleging

De woonlocatie heeft dertien cliënten. Twaalf cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 92%. Er is één groeps gesprek geweest. Aan dit groeps gesprek hebben acht cliënten deelgenomen.

Resultaten

De cliënten beoordelen woonlocatie de Obelisk gemiddeld met een 7,8. Uit de analyse van de vragen zijn in totaal negentien sterke punten naar voren gekomen en er zijn vier aandachtspunten. Deze punten zijn in de tabellen hierna 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;• Contact met andere cliënten;• Sfeer;• Maaltijden;• Sociale contacten.	<ul style="list-style-type: none">• Gebouw;• Handelen in noodsituaties.

Uit de analyse van de vragen en de opmerkingen van cliënten blijkt dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de woonlocatie. De meeste cliënten zijn tevreden over de maaltijden. De belangrijkste verbeterkansen liggen in de veiligheid van het gebouw (lift, drempels en brandoefeningen) en de sfeer.

? Cliënten wonen voornamelijk op de zevende verdieping, men vindt dat erg hoog. Met name het gebruik van de lift geeft soms irritatie. De lift blokkeert als de rolstoel of scootmobiel een veiligheidssensor raakt bij het inrijden van de lift. Niet alle cliënten weten wat ze moeten doen bij noodsituaties. Cliënten geven in het groeps gesprek aan dat ze graag (rol)drempels in de hal willen om de mobiliteit en de veiligheid van de cliënten te waarborgen.

Het contact met de andere bewoners lijkt over het algemeen goed, toch geven veel cliënten aan dat de onderlinge sfeer verbeterd kan worden. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de sociale contacten die ze buiten de woonlocatie hebben.

Ondersteuning en ontwikkeling	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiting bij wensen en doelen; • Afspraken over ondersteuning en verzorging; • Meebeslissen over zorgplan; • Overleg over zorgplan; • Dag- en vrijetijdsbesteding. 	Er zijn geen aandachtspunten.

Alle vragen komen als sterk punt naar voren. Cliënten zijn tevreden over de ondersteuning en de afspraken daarover. Ze kunnen meebeslissen en hebben voldoende overleg over hun ondersteuningsplan.

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

Uit de analyse van de vragen blijkt dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de medewerkers. Sterke punten zijn dat de medewerkers de cliënten serieus nemen en de tijd nemen. Wel geven cliënten aan dat er niet altijd goed geluisterd wordt door de medewerkers, bijvoorbeeld als ze het ergens niet mee eens zijn. Cliënten geven aan dat ze tevreden zijn over hun persoonlijk begeleider, maar dat deze niet altijd aanwezig is. De wisselingen van medewerkers vinden de cliënten niet prettig en daarom zouden cliënten meer aandacht willen voor het wennen aan de nieuwe gezichten. Ook willen ze meer informatie krijgen over nieuwe medewerkers. Tot slot geeft een aantal cliënten aan dat het koffiemoment een goed moment is om gezamenlijk een praatje te maken en de sfeer en contacten te verbeteren. Ze willen daarom graag dat de begeleiders hier vaker bij aanwezig zijn. Het luisteren, wennen aan nieuwe gezichten en de koffiemomenten bieden wellicht kansen voor verbetering.

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

Over de 'De rechten van de cliënten' zijn de cliënten van woonlocatie de Obelisk overwegend tevreden. Alle cliënten geven aan dat ze weten wat ze kunnen doen als ze ergens ontevreden over zijn. Informatievoorziening is een sterk punt. Ook geven bijna alle cliënten aan dat hun privacy op de woonlocatie gerespecteerd wordt. Meepraten over veranderingen is een aandachtspunt. Verbetersuggesties zijn het opschrijven en uitdelen van notulen en agendapunten voor het bewonersoverleg. Daarnaast zouden cliënten, naast de informatie op het bord, graag persoonlijk informatie willen krijgen.

Verbeterplan

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

- Tevredenheid gebouw/ lift;
- Noodsituaties;
- Luisteren van de medewerkers;
- Meepraten over veranderingen.

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

¹ SMART betekent Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden



Schema verbeterplan WL de Obelisk

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	<p>Lift/ (rol)drempel/ vloerbedekking. Lift blokkeert als rolstoel/scootmobiel tegen de sensor aanrijden.</p> <p>Mobiliteit en veiligheid van de cliënten in het geding, omdat er geen (rol)drempels in de hal aanwezig zijn en de vloerbedekking op sommige plaats los laat.</p>	<p>Aanschaf (rol)drempels, het repareren van de vloerbedekking in de hal.</p> <p>Een beugel bevestigen voor de sensor van de lift.</p>	<p>De locatiemanager neemt contact op met de zorgconsulent van Woonzorg om de klachten te bespreken en daar verder afspraken over te maken over de oplossingen.</p> <p>Locatiemanager zet het onderwerp op de agenda van de cliëntenraad en koppelt daar de informatie over de oplossingen terug.</p>	<p>Voor 1 juli een afspraak maken door de locatiemanager met de zorgconsulent van Woonzorg, in september 2014 een terugkoppeling in de cliëntenraad.</p>
2	<p>Noodsituaties Er is onrust bij cliënten hoe te handelen in noodsituaties.</p>	<p>Ontruimingsplan inzichtelijk maken, oefening plannen met medewerkers (bhv) brandweer en eventuele andere bewoners buiten InteractContour die op dezelfde verdieping wonen.</p>	<p>De locatiemanager neemt contact op met de brandweer om samen met de cliënten en medewerkers (bhv) en andere bewoners een oefening te plannen en het ontruimingsplan te bespreken.</p> <p>De ontruimingsoefening wordt meerdere keren per jaar gepland.</p> <p>Locatiemanager zet het onderwerp 'noodsituaties en ontruimingsplan' op de agenda in de cliëntenraad.</p>	<p>Doorlopende afspraak:</p> <p>Meerdere keren per jaar ontruimingsoefening.</p> <p>Bespreking in volgende raadsvergadering.</p>

?



3	<p>Luisteren van de medewerkers</p> <p>Cliënten geven aan dat er twijfel is of medewerkers wel luisteren.</p>	<p>Het onderwerp 'luisteren' ^{moeten} met de medewerkers in het teamoverleg bespreken. Met name het serieus nemen als er vragen of opmerkingen zijn van cliënten.</p> <p>Een terugkoppeling geven als bevestiging of er werkelijk iets met de vraag of opmerking is gebeurd.</p> <p>Tijdens de gezamenlijke en dagelijks terugkerende koffie/theemomenten het onderlinge contact en sfeer tussen medewerkers en cliënten verbeteren.</p>	<p>De locatiemanager en de LSR-ondersteuner zetten het onderwerp 'luisteren' op de agenda van de cliëntenraad.</p> <p>De coördinerend begeleider inventariseert bij de persoonlijk begeleiders welke behoefte er is bij cliënten, wat betreft de terugkoppeling en het serieus nemen door medewerkers.</p> <p>De locatiemanager bespreekt de dagindeling met de medewerkers om in de middag tijd te creëren voor de gezamenlijke koffie/thee momenten.</p> <p>De locatiemanager bespreekt deze onderwerpen in het medewerkers overleg.</p> <p>De locatiemanager bespreekt alle vorderingen in de cliëntenraad.</p>	<p>Vanaf het eerste teamoverleg 2014.</p> <p>Doorlopende afspraak</p>
4	<p>Informatie over veranderingen</p> <p>Cliënten geven aan dat ze meer en tijdig informatie willen over veranderingen binnen de woonlocatie</p>	<p>Cliënten willen informatie persoonlijk ontvangen en dat alle informatie schriftelijk gegeven wordt over veranderingen op de woonlocatie.</p>	<p>De ondersteuner van de cliëntenraad zorgt dat 'veranderingen in de zorg en op de woonlocatie' op de agenda komen.</p>	<p>Cliëntenraad overleg vanaf september 2014.</p> <p>Voorlopig blijvend.</p>

	<p>Veranderingen in de zorg wordt vast onderwerp in de cliëntenraad. Dit wordt besproken aan de hand van informatie van de locatiemanager en eventueel andere organisaties zoals 'Woonzorg'.</p> <p>De planning, notulen en agendapunten van de cliëntenraad wil men graag persoonlijk en schriftelijk. Ook wil men dat het wordt voorgelezen.</p> <p>Aanpassen planning van de cliëntenraad-overleggen: de ene maand op de ^{wl}woning en de andere maand op het AC.</p>	<p>De locatiemanager en de coördinerend begeleider zorgen dat informatie bij het bewonersoverleg terecht komt.</p> <p>De cliëntenraad zorgt dat iedereen persoonlijk de agenda en notulen op papier krijgt.</p> <p>De notulen en agenda van het bewonersoverleg worden een dag van tevoren na de warme maaltijd voorgelezen door een medewerker of vrijwilliger.</p> <p>De manager en LSR- ondersteuner passen de planning raadsvergadering aan.</p>	
--	---	--	--

Datum: 2-6-2015

Handtekening voor akkoord

Locatiemanager

J. Millesen A. i.

Datum: 17-06-2015

Handtekening voor akkoord

(Pierre Vorsgen)

Cliëntenraad

