



Verkorte rapportage

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



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, september 2014

Geschreven door:
Rinskje Dijkstra, kwaliteitsmedewerker

Postbus 8224
3503 RE Utrecht
Telefoon: 030 293 76 64
Fax: 030 296 33 19
www.hetlsr.nl
info@hetlsr.nl

Copyright 2014 © 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 2014 tot en met september 2014 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij woonlocatie het Octet (InteraktContour).

Deelname aan cliëntenraadpleging

Alle tien cliënten hebben deelgenomen aan de raadpleging. Een respons van 100%. Er is één groepsgesprek geweest. Aan dit groepsgesprek hebben zeven cliënten deelgenomen.

Resultaten

De cliënten beoordelen woonlocatie het Octet gemiddeld met een 6,2. Uit de analyse van de vragen zijn in totaal zeven sterke punten naar voren gekomen en er zijn tien aandachtspunten. Deze punten zijn in de tabellen hieronder weergegeven. Onder elke tabel staan alle resultaten van het betreffende onderwerp samengevat.

De woonlocatie	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none">• Gebouw;• Eigen woning;• Handelen in noodsituaties;• Sociale contacten.	<ul style="list-style-type: none">• Thuis voelen;• Contact met andere bewoners;• Sfeer.

Alle cliënten zijn tevreden over het gebouw en hun eigen woning/appartement. Daarnaast weten cliënten wat ze moeten doen bij noodsituaties en zijn ze tevreden over de sociale contacten die ze buiten de woonlocatie hebben. Meerdere cliënten zijn niet tevreden over de sfeer en het contact met andere bewoners. Dit is ook de reden waarom een aantal cliënten zich niet thuis voelt op de woonlocatie. Volgens verschillende cliënten is de (veranderde) samenstelling van de groep een oorzaak van de slechte sfeer. Tijdens het groepsgesprek geven cliënten aan dat de bezuinigingen en veranderingen op de woonlocatie ook een grote rol spelen. De onrust die hierdoor wordt veroorzaakt heeft een negatieve invloed op de sfeer en de onderlinge contacten. Ook de feiten dat medewerkers niet op één lijn zitten (of één lijn trekken) en dat bewoners afspraken niet altijd nakomen, zijn van invloed op de sfeer. Cliënten zien voor zichzelf kansen voor verbetering door zich allemaal te houden aan de afspraken. Verder is het belangrijk dat medewerkers één lijn trekken als het gaat om het naleven van de afspraken. En er moet aandacht zijn voor de samenstelling van de woongroep.

G. B. B. B.

Ondersteuning en ontwikkeling	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> Afspraken over ondersteuning en verzorging. 	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiting bij wensen en doelen.

Meerdere cliënten geven aan dat de ondersteuning niet goed aansluit bij de doelen en wensen. Wel vinden cliënten dat er goede afspraken zijn gemaakt over de ondersteuning en verzorging. Zij zijn ook positief over het meebeslissen en het overleg over hun ondersteuningsplan. Er worden weinig (kritische) opmerkingen over dit onderwerp gemaakt. Wellicht bieden de individuele opmerkingen over de dag- en vrijetijdsbesteding nog kansen voor verbetering.

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

Uit de analyse van de vragen komt naar voren dat meerdere cliënten van mening zijn dat de medewerkers hen niet serieus nemen en niet voldoende naar hen luisteren als ze het ergens niet mee eens zijn. Cliënten vertellen dat zij door de ene medewerker wel serieus worden genomen en door de andere niet. Ook nemen medewerkers niet altijd voldoende tijd voor cliënten. De samenwerking tussen medewerkers kan volgens meerdere cliënten beter. Volgens verschillende cliënten gaan medewerkers verschillend met regels om en zouden zij meer op één lijn moeten zitten. Bijna alle cliënten geven aan dat ze tevreden zijn over de persoonlijk begeleider. Tijdens het groepsgesprek komt naar voren dat cliënten ontevreden zijn over de vele personeelwisselingen en de onrust die dit met zich mee brengt. De veranderingen en bezuinigingen hebben invloed op de cliënten, maar ook op de medewerkers. Cliënten merken bijvoorbeeld dat medewerkers minder tijd hebben en dat de samenwerking beter zou kunnen. Ook zou de houding ten aanzien van cliënten verbeterd kunnen worden. Cliënten hebben niet het gevoel dat dingen echt gaan verbeteren. Ze willen graag een reactie van InteraktContour op de aangegeven aandachtspunten. Daarnaast willen cliënten wel met medewerkers in gesprek over de bejegening en de veranderingen op de woonlocatie.

De rechten van de cliënten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Uiten ontevredenheid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie over veranderingen; • Meepraten over veranderingen.

Uit de analyse van de vragenlijst komt naar voren dat meerdere cliënten van mening zijn dat ze niet goed worden geïnformeerd over veranderingen op de woonlocatie. Ook vinden niet alle cliënten dat ze kunnen meepraten over deze veranderingen. Wel zijn alle cliënten op de hoogte wat zij kunnen doen wanneer zij ergens ontevreden over zijn. Over het nut van de cliëntenraad maken twee cliënten een kritische opmerking. Tijdens het groeps gesprek geven de meeste cliënten aan dat ze voldoende geïnformeerd worden, maar dat er soms teveel informatie in één keer wordt gegeven. Ook is de informatie soms te ingewikkeld. Op het gebied van informatievoorziening liggen dan ook mogelijk verbeterkansen.

Verbeterplan

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

Gu. B. Baker



Verbeterplanbespreking

Met de cliënten Sheran, Gerben, Ria, Jacques, Anna-Maria, Annette, Berend, Fred, Peter, de locatiemanager Angela Fine en de ondersteuner van de cliëntenraad Tiddo Evenhuis zijn onder leiding van Rinskje Dijkstra van het LSR op 17 november 2014 de aandachtspunten uit het rapport besproken.

De cliënten waren in de vragenlijst en tijdens het groepsgesprek kritisch over een aantal zaken op de woonlocatie. De cliënten spraken uit dat ze graag op bepaalde punten verbetering wensten. Tijdens de verbeterplanbespreking met de manager vinden de cliënten het echter niet noodzakelijk de genoemde aandachtspunten te verbeteren. Er is dan ook geen verbeterplan opgesteld.

Hierna volgt daarom alleen een korte weergave van de besproken onderwerpen tijdens de verbeterplanbespreking.

Samenwerking medewerkers, veranderingen woonlocatie en sfeer

Uit de vragenlijst en het groepsgesprek komt naar voren dat de sfeer op het Octet een aandachtspunt is. Niet alle cliënten kunnen goed met elkaar opschieten en dit zorgt voor onderlinge spanningen. De veranderingen op de woonlocatie hebben ook een negatieve invloed op de sfeer. Daarnaast zijn cliënten van mening dat begeleiders meer op één lijn moeten zitten en dat iedereen zich aan de huisregels moet houden.

Tijdens een gezamenlijke middag over de regels en afspraken op het Octet is geïnventariseerd welke geschreven en ongeschreven regels er zijn. Deze inventarisatie van regels bespreekt de manager tijdens een teamoverleg. In 2015 wordt er weer een gezamenlijk moment gepland met cliënten en medewerkers om verder te praten over deze regels. Er zal dan gekeken worden naar: Hoe ga je met de regels om? Wat willen we met elkaar? Hoe streng of hoe soepel gaan we met de regels om? Welke regels moeten blijven staan en welke moeten van de lijst? Enzovoorts.

Het is belangrijk dat er een nieuw overzicht met regels komt voor zowel de nieuwe cliënten en medewerkers, alsook de bestaande cliënten en medewerkers. Verder is het belangrijk dat begeleiders op één lijn zitten en dat de begeleiders de cliënten ook durven aan te spreken op de omgangsregels. Dit gaat de manager met het team bespreken. Er worden geen afspraken gemaakt over het verdere plan van aanpak.

Veranderingen woonlocatie

De veranderingen in de zorg hebben ook invloed op het Octet. Als gevolg van het mobiliteitsplan zijn er veel personeelwisselingen op het Octet. De cliënten hebben deze wisselingen als negatief ervaren. De manager legt uit dat als gevolg van het mobiliteitsplan van InteraktContour medewerkers van activiteitencentra op woonlocaties hebben meegelopen, tijdelijke contracten van medewerkers worden niet verlengd en daarnaast gaat er nog een reorganisatie plaatsvinden. De cliënten willen graag weten wanneer er een einde komt aan al deze veranderingen. De manager geeft aan dat de proefplaatsingen van AC medewerkers achter de rug zijn, maar dat de reorganisatie nog

Ge Bunker

plaats moet vinden. De OR moet hier nog advies over geven. Het is de verwachting dat de medewerkers in de zomer van 2015 op de juiste plek zitten en dat dan hopelijk de rust weer terugkeert. De manager zet wel in op het zo lang mogelijk vasthouden van de vaste gezichten op het Octet. Desondanks zal het nog maanden duren voordat alles achter de rug is. De manager geeft aan, voor zover ze dat kan overzien, dat de zorg voor cliënten in stand kan blijven.

De manager geeft tot slot aan dat als cliënten vragen hebben ze dan welkom zijn om die te stellen. Daarnaast heeft ze gemerkt dat medewerkers en cliënten, maar ook cliënten onderling elkaar zijn kwijtgeraakt. De manager vindt het belangrijk om hier mee aan de slag te gaan.

Advies LSR

Het is opvallend dat ondanks de kritische opmerkingen uit het rapport er geen concrete verbeterafspraken zijn gemaakt. Voor volgend jaar staat in ieder geval een gezamenlijke bijeenkomst met medewerkers en cliënten over de regels op de planning. Ook heeft de manager aangegeven te proberen om er voor te zorgen dat er zo lang mogelijk vaste gezichten op het Octet blijven werken.

Het LSR raadt aan om de volgende aandachtspunten op de agenda te houden:

- Sfeer;
- Onderlinge contacten;
- Bejegening medewerkers;
- Regels en afspraken;
- Veranderingen op de woonlocatie.

Het LSR raadt daarnaast aan om de verbeterplanbespreking in de cliëntenraad te evalueren met de ondersteuner. Gezamenlijk kan dan bijvoorbeeld worden gekeken of iedereen tevreden was over de verbeterplanbespreking, waarom cliënten minder kritisch waren dan tijdens het groepsgesprek en of er toch geen concrete verbeteracties nodig zijn.