



Verkorte rapportage

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



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

Geschreven door:
Drs. Dominique van 't Schip

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 september tot en met november 2013 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij activiteitencentrum de Variant, onderdeel van InteraktContour.

Deelname raadpleging

Activiteitencentrum de Variant biedt dagbesteding aan 72 cliënten. 61 cliënten krijgen dagbesteding in Steenwijk en 11 cliënten in Staphorst. 53 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 74%. Het LSR heeft de uitkomsten van de vragenlijsten besproken in twee groepsgesprekken. In totaal hebben veertien cliënten deelgenomen aan de groepsgesprekken.

Resultaten

98% (48 cliënten) van de deelnemers zou AC de Variant aanbevelen aan anderen. De cliënten beoordelen het activiteitencentrum gemiddeld met een 7.5. Het ondersteuningsplan krijgt gemiddeld een 7.3. De medewerkers krijgen gemiddeld een 8 en de rechten van de cliënt een 7.6.

Op basis van de analyse van de stellingen uit de vragenlijst, zijn in totaal 18 sterke punten en twee aandachtspunten naar voren gekomen. Deze zijn in de tabellen hieronder per onderwerp weergegeven. Onder de tabel staan alle resultaten van het betreffende onderwerp samengevat.

Het activiteitencentrum	
Sterke punten	Aandachtspunt
<ul style="list-style-type: none">• Prettig voelen op AC• Veilig voelen op AC• Contact met andere cliënten• De lunch	<ul style="list-style-type: none">• Het vervoer

Uit de analyse van de stellingen blijkt dat de cliënten over het algemeen positief zijn over het activiteitencentrum. De cliënten voelen zich prettig en veilig op het activiteitencentrum. Het contact met andere cliënten ervaren de cliënten als goed. En tot slot geven de cliënten aan dat ze tevreden zijn over de lunch. Er zijn ook kritische opmerkingen gemaakt. Deze hebben betrekking op het taxivervoer, het gebouw, de locatie en de lunch. De cliënten moeten vaak lang wachten op de taxi. En een aantal cliënten is minder tevreden over de huidige locatie van het activiteitencentrum. Meerdere cliënten ervaren ongemakken in het gebouw door de lange gangen. De cliënten vinden vooral de afstand tot de kantine erg ver. En tijdens de lunch ervaren cliënten vooral hinder van de radio die (te hard) aan staat. Hierdoor is 'het momentje stilte' voor het eten, niet echt stil. Verder geven de cliënten aan dat er niet altijd genoeg plekken zijn voor alle cliënten, kunnen

rolstoelen niet goed onder de tafels en staan de tafels te dicht op elkaar. Tot slot vindt een aantal cliënten het tijdstip van de lunch niet fijn. Dit is veel te laat volgens deze cliënten. Deze kritische opmerkingen bieden mogelijk nog kansen voor verbetering.

Het ondersteuningsplan	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> Aansluiting bij wensen en doelen 	<ul style="list-style-type: none"> Overleg met persoonlijk ondersteuner over doelen

Uit de analyse van de stellingen en de opmerkingen kunnen we concluderen dat de cliënten over het algemeen positief zijn over hun ondersteuningsplan en de totstandkoming hiervan. De stellingen scoren allemaal relatief hoog en er is slechts één aandachtspunt. Een aantal cliënten benoemt ook dat ze positief zijn over de begeleiding op het activiteitencentrum. Alleen heeft niet iedereen regelmatig overleg over zijn doelen, hebben sommige cliënten behoefte aan meer of andere ondersteuning en is het ondersteuningsplan niet bij iedereen bekend. Hier liggen mogelijk nog verbeterkansen.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> Zelf bepalen wat te bespreken Rekening houden met beperking/ ziekte Goed in hun werk Aan afspraken houden Serieus nemen In keuzes begeleiden Openstaan voor kritiek Tijd nemen Steun bieden Aansluiting ondersteuning verschillende medewerkers Persoonlijke ondersteuner 	Geen

De cliënten zijn erg positief over de medewerkers. Dit blijkt uit het grote aantal sterke punten en positieve opmerkingen. Toch heeft een aantal cliënten suggesties voor verbetering. Enkele cliënten geven opmerkingen over hoe medewerkers beter met hen kunnen omgaan. Een aantal cliënten geeft daarnaast aan dat medewerkers het erg druk hebben. Dit biedt mogelijk kansen voor verbetering.

De rechten van de cliënten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Privacy • Vertrouwelijk omgaan met persoonlijk 	Geen

Bij dit onderwerp komen twee sterke punten naar voren en geen aandachtspunten. De cliënten vinden dat hun privacy op het activiteitencentrum wordt gerespecteerd. Ook vinden de cliënten dat er vertrouwelijk wordt omgegaan met persoonlijke informatie. Er zijn enkele kritische opmerkingen gemaakt over de informatievoorziening en de manier waarop er wordt omgegaan met onvrede. Mogelijk biedt dit nog kansen voor verbetering.

Verbeterplan

Op basis van de resultaten van de cliëntenraadpleging heeft de cliëntenraad en de locatiemanager besloten om de volgende punten te benoemen als verbeterpunten:

- Het taxivervoer
- Lunch

Over deze onderwerpen hebben de cliëntenraad en de manager SMART¹ verbeterafspraken gemaakt die ze het komende jaar gaan uitvoeren. Na één jaar zal de raad en de manager, onder leiding van de ondersteuner, het verbeterplan evalueren.

¹ SMART betekent Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden

Schema verbeterplan AC de Variant

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafpraak (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	Taxivervoer	Uitleg nieuwsbrief over op- en afhaalmomenten	Cliëntenraad	Februari 2014
		Radio uit in kantine	Kantine medewerker	December 2013
2	Lunch	Uitleg nieuwsbrief over lunchplek	Cliëntenraad	Februari 2014
		Radio uit in kantine	Kantine medewerker	December 2013

Datum:

Datum:

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord

Locatiemanager

Cliëntenraad

