



Evaluatie verbeterplan 2014

Woonlocatie de Stuwwal, InteraktContour



LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, 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	<p>Geluidsoverlast Een deskundige kijkt naar de constructie van de wanden van cliënten kamers en geeft advies.</p> <p>Terugkoppeling resultaten aan de cliëntenraad.</p> <p>Zoeken naar tips en ideeën op internet om m.b.v. inrichting van de kamer geluidsoverlast te verminderen.</p> <p><i>Harde muziek en hard praten:</i> Regels vaststellen en opnemen in de huisregels, agenderen voor vergadering cr.</p> <p><i>Op hakken lopen</i> In het team melden dat cliënten overlast kunnen ondervinden van het lopen op hakken en vragen daar rekening mee te houden.</p> <p>Besluiten wat gedaan kan worden aan de overlast.</p>	Ja	Tevreden		
2	<p>Stankoverlast De doucheafvoer laten nakijken; repareren/aanpassen.</p>	Ja	Tevreden		

3	Bedrijfsnoodplan Brandoefeningen Terugkoppeling bespreking Bedrijfsnoodplan aan cr.	Ja	Tevreden	Jaarlijks zal er een ontruimingsoefening worden gehouden. Jaarlijks worden cliënten geïnformeerd over het bedrijfsnoodplan	Novemb er 2015
4	Activiteiten Programma voor dagactiviteiten Twee dagen in de week. Informatie over het programma aan cliënten	Ja	Deels tevreden	Evaluatie van het activiteiten programma in de cliëntenraad	Novemb er 2015

Datum: 27-10-2015

Handtekening voor akkoord



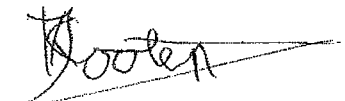
Teamleider

G. DeLher.

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

Datum: 27-10-2015

Handtekening voor akkoord



Clëntenraad

Inleiding

In 2014 heeft het LSR, Landelijk steunpunt **medezeggenschap** bij woonlocatie de Stuwwal een cliëntenraadpleging uitgevoerd.

De cliëntenraad en de locatiemanager (Janny Dons) 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 de Stuwwal'.

Op 13 oktober 2015 is het verbeterplan geëvalueerd. Hierbij waren aanwezig: de cliëntenraad, teamleider Gerda Dekker en de ondersteuner van het LSR, Marije Ulrich. Per onderwerp zijn de afspraken geëvalueerd.

Door de komst van een nieuwe ondersteuner, het vertrek van de locatiemanager en de komst van de nieuwe teamleider zijn sommige afspraken op een ander tijdstip uitgevoerd dan eerder was afgesproken.

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: Geluidsoverlast

Uit het verbeterplan 2014:

Uit de raadpleging is naar voren gekomen dat cliënten geluidsoverlast ondervinden van zowel medewerkers als andere cliënten. In de vragenlijst en in het groepsgesprek is genoemd dat soms gesprekken tussen medewerkers en cliënten en tussen cliënten onderling te horen zijn in de buurkamers. Cliënten vinden dat niet prettig in verband met hun privacy. Soms gaat het ook om gesprekken in de gang. En het gaat om te harde muziek of geschreeuw van medebewoners. Een enkele cliënt zegt wel eens last te ondervinden van het lopen van medewerkers of bezoek, vanwege het geluid van de hakken van de schoenen. Tijdens de bespreking over het verbeterplan hebben cliëntenraad en manager gesproken over de volgende oorzaken van geluidsoverlast:

Dunne wanden cliëntenkamers

De manager vertelt dat ze heeft ervaren hoe het is wanneer er op de bovenverdieping in een kamer van een cliënt een gesprek wordt gevoerd. Ook zij heeft ontdekt dat het heel gehorig is en dat de gesprekken in de buurkamer soms te volgen zijn. Een mogelijke oorzaak is dat de ijzeren draagbalk tussen de kamers als sterke geluidsg geleider fungeert, te meer omdat de ijzeren balken niet afgetimmerd zijn. Volgens haar moeten daar oplossingen voor te vinden zijn. Voor wat betreft de kamers beneden heeft ze de indruk dat het veel minder is.

Een andere oplossing kan zijn om met de inrichting van de kamer er rekening mee te houden dat het gehorig is. Zo zou misschien een kast tegen de wand een deel van het geluid kunnen dempen.

Harde muziek en hard praten

Voor wat betreft de harde muziek zouden de huisregels nagekeken kunnen worden en zo nodig aangepast met afspraken over de tijden waarop er geen harde muziek gedraaid wordt. En dat zou ook kunnen gelden voor het luid praten in de gangen.

Op hakken lopen

De manager kan zich niet voorstellen dat medewerkers in de vroege en late diensten en in de nachtdienst op hakken lopen. En als het wel eens zo is dan is dat volgens haar heel incidenteel. Zo ook met bezoek dat hakken draagt. Cliënten beamen dat het incidenteel voorkomt. Het kan echter misschien geen kwaad de overlast voor cliënten van het dragen van hakken door medewerkers, vroeg in de ochtend, laat in de avond of tijdens de nacht, nog een keer onder de aandacht van medewerkers te brengen.

Afspraken en tijdpad:

Dunne muren

- De locatiemanager gaat onderzoeken of er een oplossing te vinden is om de geluidsoverlast op de bovenverdieping te verminderen. Hiervoor laat ze zich adviseren door een deskundige.
Wanneer: vóór maart 2015
- Ze koppelt de resultaten terug aan de cliëntenraad.
Wanneer: in de vergadering van maart 2015.
- Elize Boer, van de cliëntenraad, zoekt naar tips en ideeën op internet om met behulp van de inrichting van de kamer geluidsoverlast te verminderen en geeft de gevonden resultaten door aan de cliëntenraad.
Wanneer: in de vergadering van maart 2015.
- In de vergadering van maart 2015 besluiten cliëntenraad en manager wat gedaan kan worden aan de overlast.

Harde muziek en hard praten

- Regels voor het omgaan met harde muziek en luid praten door cliënten, op bepaalde tijdstippen van de dag, komen in de huisregels te staan.
Wanneer: de ondersteuner agendeert dit onderwerp voor een vergadering van de cliëntenraad in de eerste helft van 2015.

Op hakken lopen

- De manager meldt in het team dat cliënten overlast kunnen ondervinden van het lopen op hakken door medewerkers tijdens de vroege, late en nachtdiensten. En vraagt de medewerkers daar rekening mee te houden.
Wanneer: in januari 2015.

Evaluatie 2015:

Dunne muren:

De locatiemanager heeft zich extern laten adviseren wat te doen aan de geluidsoverlast op de bovenverdieping. Naar aanleiding hiervan heeft ze isolatie tussen de kamers op de bovenverdieping meegenomen met de werkzaamheden voor de brandbeveiliging die in het voorjaar hebben plaatsgevonden. Dankzij de aangebrachte isolatie is de geluidsoverlast sterk afgenomen waardoor Elize Boer en de cliëntenraad het niet meer nodig vonden om op internet op zoek te gaan naar tips en ideeën om met behulp van de inrichting van de kamer de geluidsoverlast te verminderen. De cliëntenraad is tevreden met de stappen die de manager heeft gezet om de geluidsoverlast op de bovenverdieping terug te dringen.

Harde muziek en hard praten:

Na bespreking in de cliëntenraad is in de huisregels een regel opgenomen waarin staat wanneer het stil dient te zijn in het gebouw. De huisregels zijn inmiddels vastgesteld en zullen in oktober via de nieuwsbrief van de cliëntenraad aan alle bewoners worden verspreid. Rekening houden met elkaar en het niet onnodig veroorzaken van geluidsoverlast blijft een doorlopend punt van aandacht.

Op hakken lopen

De locatiemanager heeft de overlast voor bewoners van op hakken lopen in januari met de medewerkers besproken en dit teruggekoppeld aan de cliëntenraad. Hierna is de situatie verbeterd tot tevredenheid van de cliëntenraad.

Nieuwe afspraken

Geen

Verbeterpunt 2: Stankoverlast

Uit het verbeterplan 2014:

Tijdens het groepsgesprek komt naar voren dat de douche links op de bovenverdieping stinkt (putlucht). De stank is ook in de gang te ruiken. Er is iets aan gedaan door een doekje over de afvoer te leggen, maar dat dit heeft niet geholpen.

Tijdens de bespreking over het verbeterplan zegt de manager dat ze de verbeteruggestie van cliënten uit het groepsgesprek, het laten nakijken van de douche afvoer door een deskundige en de afvoer zo nodig laten verbeteren, over zal nemen.

Afspraken en tijdpad:

- De manager laat de doucheafvoer nakijken en zo nodig repareren/aanpassen zodat er geen stankoverlast meer is.
Wanneer: januari 2015.

Evaluatie 2015:

De locatiemanager heeft in januari de doucheafvoer na laten kijken. Uit dit onderzoek is gebleken dat stankoverlast ontstaat wanneer de putjes droog komen te staan. Het is dus belangrijk dat de doucheputjes niet droog komen te staan, dan ontstaat er ook geen stankoverlast. Dit is aan iedereen doorgegeven. Hiermee is de stankoverlast naar tevredenheid opgelost.

Nieuwe afspraken:

Geen

Verbeterpunt 3: Bedrijfsnoodplan

Uit het verbeterplan 2014:

Een aantal cliënten heeft in de vragenlijst en in het groepsgesprek aangegeven niet te weten wat te doen in noodsituaties en nog geen brandoefening te hebben gedaan.

De manager vertelt tijdens de bespreking over het verbeterplan dat er recent hard gewerkt is aan het Bedrijfsnoodplan. Enkele zaken moeten nog worden afgerond. Er is gewerkt aan noodverlichting en verwijzingen naar de nooduitgang, het voorzien van gekleurde verlichting per vluchtroute, trap naar het dakterras en de portofoons voor de burens (een school). Voor januari staan brandoefeningen op het programma hierin zullen ook de bewoners worden betrokken

Naar aanleiding van het aandachtspunt 'noodsituaties' komt in de bespreking over het verbeterplan de bezorgdheid naar voren om de veiligheid gedurende de nacht van cliënten die aan de beademing liggen. Dit heeft vooral betrekking op de continuïteit van zorg in de nachtdienst o.a. door het aflopen van tijdelijke contracten. In de vergaderingen van de cliëntenraad blijkt die veiligheid de afgelopen periode onderwerp van gesprek te zijn geweest. De manager kan nu medelen dat zeer recent enkele medewerkers een vast-contract hebben gekregen. De cliëntenraad reageert hier verheugd op. Manager en cliëntenraad maken verder geen afspraken ten aanzien van de veiligheid 's nachts.

Afspraken en tijdpad:

- Bedrijfshulpverleners (BHV'ers) en het team voeren brandoefeningen uit met een deel van de cliënten in januari 2015.
- De manager draagt er zorg voor dat de bewoners worden betrokken bij de brandoefening.

Evaluatie 2015:

In het voorjaar heeft er een brandoefening plaatsgevonden voor het personeel waar ook cliënten aan hebben meegedaan. Het bedrijfsnoodplan is in april volledig afgerond en is op 21 april samen met de resultaten van de ontruimingsoefening besproken met alle bewoners. De bewoners waren zeer tevreden.

Nieuwe afspraken:

Er zal jaarlijks een ontruimingsoefening worden gehouden. De eerstvolgende ontruimingsoefening wordt gehouden op 24 november. InteraktContour investeert door alle medewerkers mee te laten doen aan de ontruimingsoefening en alle medewerkers op te leiden tot BHV'er.

Jaarlijks zullen bewoners via de nieuwsbrief van de cliëntenraad gewezen worden op de aanwezigheid van het bedrijfsnoodplan.

Verbeterpunt 4: Activiteiten

Uit het verbeterplan 2014:

Uit de raadpleging komt naar voren dat enkele cliënten vinden dat er niet veel te doen is op de woonlocatie. En dat het doen van activiteiten met stagiaires niet goed van de grond komt (groepsgesprek).

Tijdens de bespreking over het verbeterplan legt de manager uit dat er in samenwerking met het activiteitencentrum een gedegen programma is gemaakt, in overleg met de cliënten, voor twee dagen in de week. Iemand van het activiteitencentrum komt naar de woonlocatie voor het begeleiden van de activiteiten op die twee dagen. Ilse de Bakker, medewerkster en lid van de werkgroep activiteiten, geeft binnenkort schriftelijke informatie over het programma. In januari gaat het van start.

De cliëntenraad en manager spreken af om het programma te evalueren in de loop van 2015.

Afspraken en tijdpad:

- In de vergadering in juni 2015 evalueert de cliëntenraad het activiteiten programma.
- De ondersteuner agendeert dit.

Evaluatie 2015:

In januari is er gestart met het maken en uitvoeren van een activiteitenprogramma op de woonlocatie op de dinsdag en de donderdag. Het activiteitenprogramma hangt in de groep.

Door het vertrek van de locatiemanager in juni 2015 en de komst van een nieuwe teamleider is het activiteitenprogramma niet in juni geëvalueerd.

Nieuwe afspraken:

In november 2015 evalueert de cliëntenraad het activiteitenprogramma.

