

Verkorte rapportage

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

LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, juni 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 maart tot en met juni 2014 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij woon- en trainingslocatie Trajekt (InteraktContour).

Deelname aan cliëntenraadpleging

De woonlocatie heeft zeventien cliënten. Zes cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 35%. Er is één groepsgesprek geweest. Aan dit groepsgesprek hebben vier cliënten en een medewerker deelgenomen. We kunnen niet met zekerheid zeggen of de uitkomsten betrekking hebben op alle cliënten.

Resultaten

De cliënten beoordelen woon- en trainingslocatie Trajekt gemiddeld met een 8,2. Uit de analyse van de vragen zijn in totaal negen sterke punten naar voren gekomen en één aandachtspunt. 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">• Thuis voelen;• Gebouw;• Eigen woning/appartement;• Sfeer;	Er zijn geen aandachtspunten.

Uit de vragenlijst komt naar voren dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de woonlocatie. Cliënten voelen zich er thuis, zijn tevreden over het gebouw en hun eigen woning en ervaren de sfeer als prettig. Uit de vragenlijst komen weinig tot geen opmerkingen en aandachtspunten naar voren. Vanuit het groepsgesprek worden wel een aantal aandachtspunten genoemd. Zo zijn er verbeterkansen op het gebied van de maaltijden: meer variatie, meer invloed op de menukeuze en rauwkost bij het eten. Op het gebied van 'noodsituaties' komt de bereikbaarheid van begeleiders als aandachtspunt naar voren. En tot slot benoemen de cliënten als praktisch aandachtspunt het plaatsen van een sensor op de lamp in de fietsenschuur.

Ondersteuning en ontwikkeling	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiting bij wensen en doelen; • Meebeslissen over ondersteuningsplan. 	Er zijn geen aandachtspunten.

Uit de analyse van de vragenlijst komen twee sterke punten naar voren. Cliënten lijken over het algemeen tevreden over de ondersteuning en het ondersteuningsplan. Uit het groepsgesprek komt naar voren dat een mogelijk aandachtspunt de dag- en vrijetijdsbesteding kan zijn. Nu zijn cliënten daar nog tevreden over, maar binnenkort sluit een activiteitencentrum in de buurt. Mogelijk dat deze verandering leidt tot aandachtspunten.

De medewerkers	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren; • Tijd nemen. 	Er zijn geen aandachtspunten.

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de medewerkers. Dit blijkt zowel uit het groepsgesprek alsook uit de vragenlijst. Waar cliënten niet tevreden over zijn, zijn de wisselingen van begeleiders. Er zijn in relatief korte tijd veel personeelwisselingen geweest. Cliënten hebben behoefte aan een vast team van medewerkers. Mogelijk dat hier nog kansen voor verbetering liggen. Daarnaast valt het cliënten op dat begeleiders soms erg druk zijn en minder tijd hebben. Cliënten zien verbetermogelijkheden door de begeleidingsmomenten gedurende de dag anders in te delen.

De rechten van de cliënten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Privacy. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewonersraad.

'De rechten van de cliënten' scoort niet opvallend goed of slecht. Alle cliënten zijn tevreden over de privacy op de woonlocatie. Daarnaast zijn de meeste cliënten tevreden over de informatievoorziening en weten zij waar ze terecht kunnen als ze ergens ontevreden over zijn. De 'bewonersraad' komt uit de analyse van de stellingen als aandachtspunt naar voren. Echter uit het groepsgesprek blijkt dat de term wellicht voor verwarring heeft gezorgd. Op de woonlocatie is alleen een huisoverleg. Het is niet duidelijk of er kansen liggen op het gebied van de inspraak. Verder onderzoek is daarvoor nodig.

Verbeterplan

Op basis van de resultaten hebben de cliënten en de locatiemanager de volgende aandachtspunten geselecteerd voor het verbeterplan:

Verbeterpunten

- Tijd medewerkers;
- Noodsituaties.

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

¹ SMART betekent Specifiek Meetbaar Acceptabel Realistisch Tijdgebonden



Schema verbeterplan Trajekt

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	<p>Tijd medewerkers De tijd die medewerkers voor cliënten hebben, is beperk. Begeleidingsmomenten worden (soms) ingekort.</p>	<p>Verbetersuggesties van cliënten in het team bespreken: <i>(suggesties: Begeleidingsmomenten zo efficiënt mogelijk over de dag verdelen en rooster van medewerkers aanpassen, zodat er 's avonds meer ondersteuning is)</i></p> <p>Resultaten uit het teamoverleg terugkoppelen aan de cliënten tijdens het huisoverleg.</p>	Locatiemanager	<p>September 2014</p> <p>Oktober 2014</p>
2	<p>Noodsituaties Het duurt te lang voordat er iemand bij de cliënt is als hij een noodoproep doet.</p>	<p>Met de thuiszorg in gesprek over de procedure rondom noodoproepen van cliënten van woonlocatie Trajekt en de aanrijtijd van de thuiszorg naar woonlocatie Trajekt.</p> <p>Terugkoppelen bevindingen thuiszorg tijdens huisoverleg.</p> <p>Indien nodig nieuwe afspraken maken over noodsituaties.</p>	Locatiemanager	Najaar 2014

Datum:

24-9-2014

Handtekening voor akkoord



Locatiemanager

Datum:

21/9/2014

Handtekening voor akkoord



Cliëntenraad