



Verkorte rapportage

Cliëntenraadpleging AC Rijnlaan

LSR - landelijk steunpunt **medezeggenschap**
Utrecht, 8 augustus 2013

Geschreven door:
Emiel Dekker

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 tot en met juni 2013 heeft het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliëntenraadpleging uitgevoerd bij activiteitencentrum Rijnlaan, onderdeel van InteraktContour.

Deelname raadpleging

Activiteitencentrum Rijnlaan biedt dagbesteding aan 109 cliënten. 62 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 57%. Het LSR heeft de uitkomsten van de vragenlijsten besproken in een groepsgebesprek. Aan het groepsgebesprek hebben zes cliënten deelgenomen.

Resultaten

90% van de deelnemers zou AC Rijnlaan aanbevelen aan anderen. Op basis van de analyse van de stellingen uit de vragenlijst, zijn in totaal 18 sterke punten en drie aandachtspunt gekomen. Deze zijn in de tabellen hieronder per onderwerp weergegeven. Onder de tabel staan de sterke punten en aandachtspunten beschreven op basis van de analyse van de opmerkingen en verbeteringsuggesties die cliënten hebben gegeven in de vragenlijst en tijdens het groepsgebesprek.

Het activiteitencentrum	
Sterke punten	Aandachtspunt
<ul style="list-style-type: none">• Prettig voelen op AC• Veilig voelen op AC• Contact met andere cliënten	<ul style="list-style-type: none">• Weten wat te doen in geval van nood

De respondenten beoordelen het activiteitencentrum gemiddeld met het cijfer 7,5. Uit de analyse van de stellingen en opmerkingen blijkt dat de cliënten positief zijn over het activiteitencentrum. Cliënten geven aan zich prettig en veilig te voelen en het contact met andere cliënten prettig te vinden. Met name over de activiteiten, wat het doen van dagbesteding voor de cliënt betekent en de houding van medewerkers worden veel positieve opmerkingen gemaakt. Kritische opmerkingen hebben met name betrekking op het gebouw in het algemeen, de lift in het bijzonder, de drukte en de (brand)veiligheid. Door een toename van het aantal cliënten (ook met elektrische rolstoelen), wordt door veel cliënten drukte ervaren. Dit heeft volgens cliënten gevolgen voor onder meer de veiligheid, de bewegingsvrijheid, de sfeer en de rust die een deel van de cliënten nodig heeft. In beperkte mate worden kritische opmerkingen gemaakt over de planning van het taxivervoer, de communicatie en informatievoorziening richting cliënten en de lange pauzetijd. Tot slot geven enkele cliënten aan vaker rampenoefeningen te willen houden.

Het ondersteuningsplan	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> Afspraken uit ondersteuningsplan minimaal één keer per jaar bespreken 	<ul style="list-style-type: none"> Overleg met persoonlijk ondersteuner over doelen

De respondenten beoordelen het ondersteuningsplan gemiddeld met het cijfer 7,7. Uit de analyse van de stellingen en de opmerkingen blijkt dat veel cliënten over het algemeen positief zijn over hun ondersteuningsplan en de totstandkoming en besprekingen hiervan. Cliënten geven aan het ondersteuningsplan goed of prettig te vinden omdat zij dan weten waar ze aan toe zijn, dat er aan doelen gewerkt kan worden en dat er afspraken over de ondersteuning gemaakt kunnen worden. Enkele cliënten hebben wel nog wensen voor wat betreft de persoonlijke ondersteuning. Over of de hoeveelheid overleggen voldoende zijn, lijken de meningen van cliënten verdeeld. Diverse cliënten zijn van mening dat er voldoende overleg en inspraak is. Verscheidene andere cliënten zouden regelmatig overleg willen. Ook noemen enkele cliënten wensen of verbetersuggesties met betrekking tot het overleg over doelen en afspraken voor het ondersteuningsplan.

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 Serius nemen In keuzes begeleiden Tijd nemen Steun bieden Persoonlijke ondersteuner 	<ul style="list-style-type: none"> Wachttijd voor extra hulp

De respondenten beoordelen de medewerker gemiddeld met het cijfer 8,0. De cliënten zijn erg positief over de medewerkers. Dit blijkt uit het grote aantal sterke punten en positieve opmerkingen. Met name over de houding en de kennis en kunde van medewerkers worden veel positieve opmerkingen gemaakt. Toch heeft een aantal cliënten ook kritische opmerkingen gemaakt of worden suggesties voor verbetering genoemd. Deze hebben onder meer betrekking op de houding van medewerkers (zoals het luisteren naar en de omgang met de cliënt), de tijd die beschikbaar is voor (individuele) begeleiding, en het houden aan beloftes.

De rechten van de cliënten	
Sterke punten	Aandachtspunten
<ul style="list-style-type: none"> • Privacy • Vertrouwelijk omgaan met persoonlijk informatie • Recht om persoonlijk dossier in te zien • Betrekken bij ontwikkelingen en veranderingen • Omgaan met onvrede 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen

De respondenten beoordelen de rechten van cliënten gemiddeld met het cijfer 7,7. Veel stellingen over de cliëntenrechten komen als sterk punt naar voren. Er zijn weinig kritische opmerkingen gemaakt door cliënten bij dit onderwerp. Hieruit kunnen we concluderen dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de manier waarop activiteitencentrum Rijnlaan omgaat met de rechten van cliënten. Enkele kritische opmerkingen die gemaakt worden, hebben met name betrekking op het duidelijk informeren van en overleggen met cliënten.

Actie-verbeterplan

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

- Noodsituaties
- Drukke op het activiteitencentrum
- Het activiteitenprogramma
- Communicatie en informatievoorziening

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

Schema verbeterplan AC Rijnlaan

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat)	Tijdpad (binnen welke tijd gerealiseerd)
1	Noodsituaties	<p>Uitnodigen expert van de brandweer en met hem nalopen wat nodig is ten behoeve van een ontruiming.</p> <p>Organiseren ontruimings-oefening</p> <p>Kaart maken met 'wat te doen bij noodsituaties/ontruiming voor in alle ruimtes op het AC</p>	<p>Locatiemanager</p> <p>Locatiemanager</p> <p>Cliëntenraad en locatiemanager maken opzet. BHV maakt kaart definitief en zorgt dat kaarten opgehangen worden.</p>	<p>September/ oktober 2013</p> <p>Vóór eind 2013</p> <p>Vóór de ontruimings-oefening</p>
2	Drukke op het activiteitscentrum	Rolstoelgebruikers aanspreken op het omgaan met de beperkte ruimte (het niet blokkeren van de gangen, uitkijken voor andere mensen)	Persoonlijk ondersteuners in opdracht van de locatiemanager	Derde kwartaal 2013
3	Het activiteiten-programma	Het activiteiten-programma en de daarvoor benodigde faciliteiten onder de loep nemen: het programma verbeteren door wensen en ideeën van cliënten mee te nemen en te toetsen aan de mogelijkheden.	Locatiemanager in samenspraak met de cliëntenraad	Derde en vierde kwartaal 2013

4	Communicatie en informatievoorziening	Zorgdragen dat het informatiebord op de juiste wijze wordt gebruikt en up-to-date blijft.	Locatiemanager legt verantwoordelijkheid bij één medewerker	Derde kwartaal 2013
---	---------------------------------------	---	---	---------------------

Datum:

Datum:

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord

Locatiemanager

Cliëntenraad

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