



# Cliëntervaringen 2020.

## 1. Inleiding.

De ervaringen en tevredenheid van cliënten van Juutsom zijn in kaart gebracht door het invullen van vragenlijsten door cliënten. De resultaten zijn gebundeld en worden hier benoemd. Er worden verschillende onderwerpen in de vragenlijsten behandeld. Deze onderwerpen zijn: dagbestedingsplek, begeleiding, activiteitenaanbod en rechten van de cliënt. **Uit de enquêtes blijkt een gemiddelde score van 7,5 voor het algehele zorgaanbod.**

Op basis van de uitkomsten in deze rapportage zal een verbeterplan worden opgesteld.

## 2. Resultaten kinderdagbesteding.

Er is een response van 35% op de verstuurd vragenlijsten, ingevuld door ouders van kinderen die deelnemen aan de dagbesteding.

**Dagbestedingsplek.** Het gebouw is ingericht op de deelnemers en wordt als schoon ervaren. De sfeer en veiligheid wordt positief gescoord. Het contact met de andere kinderen wordt wisselend ervaren. Als gemiddeld cijfer wordt er een 8 gescoord.

**Begeleiding.** De begeleiding weet voldoende van de kinderen en er is voldoende tijd voor de kinderen. Er wordt een 8 of hoger gescoord.

**Activiteiten.** Er is voldoende keus uit verschillende activiteiten, en het programma is afgestemd op de wensen van de kinderen. Er wordt voldoening ervaren uit de activiteiten en de kinderen ontvangen de juiste ondersteuning.

**Rechten van de cliënt.** Er wordt voldoende overleg ervaren over het begeleidingsplan. Ook weten de meesten dat er een cliëntenraad is binnen Juutsom en met welke onderwerpen ze bij de cliëntenraad terecht kunnen. De privacy wordt als goed ervaren. Ouders verzorgers ervaren dat ze "soms" tot "voldoende" geïnformeerd worden over ontwikkelingen en veranderingen. Er wordt gemiddeld een 7 gescoord.

**Persoonlijke ontwikkeling.** Er wordt ervaren dat de kinderen zich goed kunnen ontwikkelen op Juutsom en dat de begeleiding voldoende is om hieraan bij te dragen. Er wordt gemiddeld een 8 gescoord.

**Als eindcijfer voor de kwaliteit van zorg wordt gemiddeld een 8 gescoord.**

## 3. Resultaten volwassen dagbesteding

Er is een response van 93% op de verstuurd vragenlijsten, ingevuld door cliënten zelf.

**Dagbestedingswerkplek.** De inrichting voldoet aan de wensen van de cliënten. Als tip werd gegeven dat iedereen zijn laarzen uit moet doen bij binnenkomst en dat ze zeepdispensers soms leeg zijn. Iedereen ervaart voldoende veiligheid maar de sfeer en het onderling contact wordt zeer wisselend ervaren. Het vervoer wordt over het algemeen als goed ervaren.

**Begeleiding.** Uit het onderzoek blijkt dat de begeleiders voldoende weten wat er met de cliënten aan de hand is. Er wordt bij de opmerkingen aangegeven dat cliënten worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid, dat ze gestimuleerd worden en dat er duidelijkheid is over de verwachtingen. Er wordt één maal aangegeven dat iemand zich niet begrepen voelt en dat er vaker evaluaties zouden moeten plaatsvinden. De begeleiders hebben voldoende tijd maar zouden de aandacht soms beter moeten verdelen. Begeleiders staan meestal open voor kritiek en doen wat ze met mij hebben afgesproken. Op één na is iedereen tevreden tot zeer tevreden over de persoonlijk begeleider.

**Activiteiten/werk.** Er is voldoende keuze in activiteiten en ze geven voldoening ook ontvangen de cliënten voldoende ondersteuning. Door de activiteiten voelen cliënten zich een gewaardeerd onderdeel van de maatschappij.

**Rechten van de cliënt.** Cliënten ervaren meestal voldoende overleg over hun begeleidingsplan. De onderwerpen waarmee je bij de cliëntenraad terecht kan is bij de helft bekend. Verder lijkt onvoldoende bekend wat de rol is van de cliëntenraad. Privacy wordt voldoende beoordeeld. Er is duidelijk hoe je klachten kan indienen. De helft geeft aan dat vaker een werkoverleg fijn zou zijn, het werkoverleg wordt sowieso als nuttig ervaren.

**Persoonlijke ontwikkeling.** De meeste cliënten ervaren dat ze zich kunnen ontwikkelen op Juutsom. De begeleiding die ze daarbij ontvangen wordt als voldoende ervaren.

**Als eindcijfer voor de kwaliteit van zorg wordt gemiddeld een 9 gescoord.**

#### **4. Resultaten wonen jeugdzorg:**

Er is een respons van 44% op de verstuurd vragenlijsten, ingevuld door de jeugdigen zelf.

**Het huis.** De woonkamer is gezellig ingericht maar kan nog wat extra aankleding gebruiken. De helft gaf aan dat er nog meer bord en computerspelletjes zouden mogen komen. Het zou fijn zijn als de computer in de woonkamer het weer doet en dat er meer tv kanalen gekeken kunnen worden zoals Zapp en RTL.

**Mijn kamer.** De grote van de kamers en de inrichting wordt over het algemeen als goed ervaren. Wel wordt er door allen geluidsoverlast ervaren door andere bewoners.

**Vrije tijd.** De invulling van vrije tijd wordt wisselend ervaren. De helft ervaart dat ze naar voldoende activiteiten buiten Juutsom gaan en ook in weekenden en naschool kunnen kiezen wat ze willen doen. De anderen ervaren dat juist niet.

**Eten.** Het eten wordt over het algemeen als lekker, voldoende en afwisselend ervaren. Ook kan er af en toe zelf gekozen worden wat ze willen eten.

**Schoonmaken.** De woning, slaapkamer, douche en wc's worden als schoon ervaren

**Veilig voelen.** De sfeer wordt als goed en soms wel/soms niet goed ervaren. Dit geldt ook voor serieus genomen voelen door medebewoners. Wat te doen als er brand uit breekt weet maar de helft wat ze moeten doen.

**Hulp krijgen.** Er is voldoende aandacht van de begeleiding bij de persoonlijke verzorging. Hulp bij het maken van huiswerk zou soms beter kunnen.

**De groepsleiding.** Er is meestal voldoende aandacht van de groepsleiding, maar de GL luistert niet altijd naar wat de bewoner wil of houdt zich onvoldoende aan de gemaakte afspraken. Iedereen geeft aan het tegen de GL te zeggen als ze het er niet mee eens

zijn. Er wordt hulp ervaren door de GL bij problemen en ze voelen zich vaak serieus genomen.

**Persoonlijk begeleider.** Er is soms te weinig contact met de persoonlijk begeleider. Wel wordt over het algemeen genomen ervaren dat ze serieus genomen voelen door de pb-er.

**Begeleidingsplan.** De meesten geven aan dat ze niet weten dat ze een begeleidingsplan hebben en wat daar in staat. Wel zijn er gesprekken met de PB-er over wat de bewoner nog wil leren, en ervaren ze bepaalde verantwoordelijkheden. Ze weten wel dat Juutsom afspraken maakt met de voogd en/of ouders over hen. Er wordt ervaren dat de jongere niet alles mag weten/lezen wat er over hem/haar wordt opgeschreven.

**Informatie en overleg.** De bewoners geven aan dat ze niet allen weten dat er een cliëntenraad is, en dat ze soms tijdig op de hoogte worden gebracht van veranderingen op de groep. Wel geven de meesten aan dat ze weten hoe ze een klacht moeten indienen en dat ze kunnen meepraten over de huisregels.

**Mijn eigen leven.** Allen geven aan dat er iemand is met wie ze over seksualiteit kunnen praten. Meer dan de helft geeft aan zelf af te spreken wanneer ze vrienden mogen bezoeken, ze alleen kunnen zijn als ze dat willen, en dat de groepsleiding wel eens iets doorvertelt als iets in vertrouwen tegen de GL is gezegd. Ook wordt er aangegeven dat de begeleiding meestal wel weet waar de bewoner goed in is.

**Als eindcijfer voor de ervaren persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden wordt gemiddeld een 7 gescoord.**

**Als eindcijfer voor de kwaliteit van zorg wordt gemiddeld een 6 gescoord.**

## **5. Resultaten ambulante zorg.**

Er is een response van 42% op de verstuurd vragenlijsten, ingevuld door ouders die hulp krijgen bij de opvoeding van hun kinderen.

De ouders en jongeren ervaren dat er wordt geluisterd naar wat er speelt en er wordt ingespeeld op wat er nodig is. De hulpverleners worden ervaren als toegankelijk en duidelijk. De communicatie is duidelijk ook mbt het hulpverleningsaanbod.

De hulpverleners houden zich aan de regels en afspraken en ouders en jongeren voelen zich serieus genomen. Uit de vragenlijsten blijkt dat de hulpverlener weet wat belangrijk is voor ouders/jongere.

**Als eindcijfer voor de kwaliteit van zorg wordt gemiddeld een 9 gescoord.**

## **6. Resultaten kamertraining.**

Er is een response van 67% op de verstuurd vragenlijsten, ingevuld door cliënten zelf. Uit de ingevulde vragenlijsten blijkt dat de jongeren over het algemeen tevreden zijn. Het contact met de begeleiders en de overige kamertrainers wordt over het algemeen als positief ervaren. Ze geven aan dat ze zich veilig voelen op hun kamer en er is voldoende tijd vanuit de begeleiding voor de jongeren. Ze zijn op de hoogte van wat er in hun begeleidingsplan staat en kunnen meebeslissen. Verder weten ze allemaal dat ze mogen lezen wat er wordt gerapporteerd. Ook wordt er aangegeven dat ze kunnen meepraten over de huisregels. Uit de enquête blijkt dat de jongeren minder tevreden zijn over de woonkeuken. Deze is vaak vies en rommelig, mensen laten hun vaat staan en laten troep slingeren. Sommigen geven ook aan last te hebben van lawaai op hun kamer. Meestal veroorzaakt door de woongroep.

Als eindcijfer voor de kwaliteit van zorg wordt gemiddeld een 7 gescoord.

## 7. Verbeterplan n.a.v. cliënttevredenheidsonderzoek 2020.

N.a.v. de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek wordt een verbeterplan opgesteld. De acties die hieruit voortkomen worden opgenomen in het actieplan horend bij het jaarplan. De rapportage wordt gedeeld op de website van Juutsom zodat deze inzichtelijk is voor geïnteresseerden. In onderstaande tabel zijn alle verbeterpunten opgenomen. De meeste zaken zijn slechts eenmalig door een cliënt genoemd, slechts enkele zaken zijn een paar keer door cliënten aangehaald. Alle opmerkingen en tips die ruimte bieden voor verbetering van het zorgaanbod en het welbevinden van onze cliënten worden meegenomen.

Verbeterpunt	Situatie	Actie	Tijdspad
Tijdig evalueren	Eén cliënt geeft aan dat er niet vaak genoeg geëvalueerd wordt.	Het is zaak goed contact te onderhouden zodat er ruimte is de wens van een (extra) evaluatie te signaleren. Dit zal worden opgenomen in het weroverleg met persoonlijk begeleiders.	September 2021
Laarzen binnen uit.	Cliënten lopen soms met modderschoenen door gang en kantine.	In overleg met cliënten dagbesteding bespreken of het wenselijk is de afspraken hieromtrent aan te scherpen.	Afhankelijk van corona of overleg kan plaatsvinden. Streven okt 2021
Inrichting huiskamer kan huiselijker	Eén cliënt noemt dat het nog wat meer leuk ingericht kan worden in de woonkamer.	Wensen bespreken in bewonersoverleg en waar mogelijk oppakken.	Juni 2021
Er is meer behoefte aan game apparatuur.	Enkele cliënten noemen dat zij meer game mogelijkheden willen hebben in de woonkamer.	Bekijken wat mogelijk is.	Afgehandeld. Dec 2020 is playstation aangeschaft.
Geluidsoverlast van bewoners onderling verminderen	Bewoners hebben last van geluidsoverlast van elkaar.	Bij herhaling het onderwerp bespreken in overleg van bewoners en kijken wat gezamenlijke compromissen kunnen zijn voor draaien muziek/ hard praten en lachen op de gang. Gebruik koptelefoon stimuleren.	Blijvend aandachtspunt.
Bewoners zijn allemaal tevreden over hun vrije tijdsinvulling.	Enkelen zijn ontevreden over wat zij kunnen doen in hun vrije tijd.	Enquete houden onder bewoners en inventariseren wat de wensen zijn. Ook	Enquete is uitgevoerd nov 2020, vast aanbod activiteiten in de avonden wordt

		bekijken wat op Juutsum zelf aangeboden kan worden in avonduren.	uitgewerkt. Evaluatie sept 2021
Bewoners weten wat te doen als er brand uitbreekt.	Twee bewoners geven aan niet te weten wat te doen als er brand uitbreekt.	Bewoners betrekken bij brandoefeningen. Brandweer uitnodigen bij bewonersoverleg voor uitleg.	Gereed okt 2021
Bewoners moeten betrokken zijn bij hun begeleidingsplan.	Sommigen geven aan niet te weten wat er in hun begeleidingsplan staat.	Bewoners moeten mee tekenen voor hun plan vanaf 12 jaar en sowieso op de hoogte zijn van de belangrijkste afspraken en doelen. We stellen een verbetermaatregel hiervoor op.	Uitvoeren verbetermaatregel vanaf juni 2021 tot dec 2021
De gezamenlijke keuken van de kamertraining is minder rommelig.	Enkele cliënten vinden de gezamenlijke keuken soms te rommelig.	De afspraken over verdelen van corvee taken en opruimen van eigen zaken bespreken in het bewonersoverleg en proberen komen tot goede afspraken.	Dit is een blijvend aandachtspunt

**Overige verbeterpunten n.a.v. gemaakte opmerkingen tijdens cliënttevredenheidsonderzoek:**

1. Er is soms sprake van slechte communicatie na afmelding bij de kinderdagbesteding. Actie: intern bekijken of er een handiger vorm voor afmelden gevonden kan worden. Het is kwetsbaar dit te doen bij dienstdoende leiding bijvoorbeeld ook in de avonduren. Wanneer men net druk bezig is, kan iets dergelijks soms vergeten worden. Juni/ juli 2021 zal bekeken worden wat/ of het anders kan.
2. Er zijn meer asbakken nodig in Groede om goed op afstand van elkaar buiten te kunnen roken. Deze zullen worden aangeschaft.
3. Is er een mogelijkheid om het vervoer van Groede en de boerderij apart te laten verlopen? Nee: dit blijkt planmatig niet haalbaar. Dit wordt periodiek bekeken wanneer lijkt dat dit een handiger werkwijze is.
4. Idee is een poepschepper aan te schaffen voor de paardrijbak. Dit zullen we doen.
5. De kruiwagenbanden moeten worden gerepareerd. Dit doen we.
6. Materialen zijn niet geschikt voor werken in de moestuin. Dit zal besproken worden met betreffende persoon en we zullen kijken wat anders nodig / mogelijk is.