



Cliënttevredenheid bij Juutsom.

Bij Juutsom is cliënttevredenheid de spil en drijfveer van ons werk. In de dagelijkse gang streven we ernaar een open en goed contact met onze cliënten en hun netwerk te onderhouden en zo ons zorgaanbod zo optimaal mogelijk vorm te geven. Om deze manier van werken te toetsen, willen we periodiek de cliënttevredenheid in kaart brengen. Dit gebeurt tweejaarlijks. Eens per vier jaar houden we een eigen onderzoek m.b.v. vragenlijsten en eens per vier jaar vindt een onderzoek plaats vanuit een extern bureau. Aandachtspunten die naar voren komen, worden meegenomen in ons beleid en op onze actielijsten.

Hieronder vindt U de bevindingen vanuit het meest recente onderzoek.

Samenvatting, aanbevelingen/werkpunten cliënttevredenheidsonderzoek Juutsom Januari/Februari 2016, door Simcha Versluijs.

In het begin van 2016 is op Juutsom een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden. Er zijn 4 soorten vragenlijsten ontwikkeld. Elke vragenlijst had de insteek van de specifieke zorgvorm waarvan gebruik gemaakt wordt.

Bij de volwassendagbesteding was er een hele hoge respons bij de vragenlijsten namelijk 93%. Dit is 14 van de 15 vragenlijsten. Bij de kinderdagbesteding was dat 65% 10 van de 17 vragenlijsten. Bij het wonen was dat 58% en 50%. 7/6 van de 12 vragenlijsten. Dit verschilt aangezien één van de kinderen niet de volledige vragenlijst heeft ingevuld. Voor het logeren is er helaas maar één vragenlijst ingevuld retour ontvangen. Aangezien dit een te lage respons is voor een goed geheel beeld worden deze uitkomsten niet meegenomen. Wel nemen we de opmerkingen en persoonlijke aanvullingen mee om de zorg te optimaliseren.

Samenvatting volwassendagbesteding:

Het gebouw en de sfeer is goed en wordt als veilig ervaren. De contacten met begeleiders en cliënten worden positief ervaren. De begeleiders zouden soms wat meer tijd mogen hebben voor de individuele cliënt zo wordt twee keer opgemerkt.

Er is voldoende keuze in activiteiten en er wordt voldoening ervaren in de werkzaamheden. Men voelt zich een gewaardeerd onderdeel van de maatschappij.

Er is voldoende overleg over de begeleidingsplannen met de cliënt. Ook weten de cliënten met welke onderwerpen ze bij de cliëntenraad terecht kunnen en de meesten vinden dat de cliëntenraad voldoende kan meebeslissen over wat er gebeurt bij Juutsom in de

dagbesteding. Er werd wisselend gereageerd op de informatie verstrekking vanuit Juutsom. Dit zullen we meepakken als verbeterpunt. Ook wensen sommige cliënten dat er vaker een werkoverleg voor cliënten kan plaatsvinden. Het trainingsaanbod is niet voor iedereen duidelijk. Dit komt doordat alleen de mensen die in de winkel staan hiermee te maken hebben. Over het algemeen ervaren de cliënten het gevoel dat dat er voldoende ondersteuning is voor hun persoonlijke ontwikkeling. Tevens ervaren zij dat Juutsom hen voldoende mogelijkheden biedt om op de lange termijn hun doel te bereiken. Als gemiddeld cijfer voor de kwaliteit van zorg bij Juutsom werd een 8,3 gegeven.

Aanbevelingen/werkpunten vanuit de volwassendagbesteding

- Aandacht hebben voor de individuele cliënt: Tijdens het werkoverleg zullen we de medewerkers erop wijzen hier alert op te zijn.
- Informatieverstrekking richting de cliënten verbeteren. Veranderingen die op touw staan in overdracht goed communiceren zodat het tijdens de koffie op verschillende momenten met de cliënten kan worden besproken. Gaan werken met een informatie prikbord in de kantine.
- Het vaker laten plaatsvinden van een werkoverleg voor de dagbesteding. Dit gebeurt nu 2 keer per jaar. Dit is in het team besproken maar er wordt getwijfeld aan de meerwaarde. Er is vanuit de cliënten weinig input wat betreft bespreekpunten, ook zijn er veel voor wie het lastig is extra te komen wanneer een overleg niet op hun vaste dag wordt gehouden. Er wordt sowieso veel 'in de wandelgangen' besproken en opgepakt door de begeleiding. We zullen dit onderwerp bespreken in het overleg met de cliënten dagbesteding.

Samenvatting kinderdagbesteding:

Het gebouw is goed aangepast op de cliënten maar de kantine wordt door verschillenden als druk ervaren. De sfeer wordt over het algemeen als goed ervaren en er is leuk contact met de andere kinderen. Het taxivervoer verloopt goed. De kinderen geven aan dat hun wensen serieus genomen worden en dat de begeleiders open staan voor kritiek. Er is voldoende keuze in activiteiten en ze ontvangen voldoende ondersteuning en ervaren voldoening hierbij. Het is niet haalbaar om het programma eerder dan op de dag zelf aan de kinderen bekend te maken door af- en ziekmeldingen zal het dan te vaak alsnog veranderen en voor onduidelijkheid zorgen. De kinderen geven aan dat er voldoende overleg is over het begeleidingsplan, maar sommigen zouden er toch nog meer bij betrokken willen worden. De aanwezigheid van de cliëntenraad is niet bij allen bekend. Dit ligt ook duidelijk aan de leeftijd (jongere kinderen zijn minder op de hoogte). Verder wordt aangegeven dat de meesten vinden dat ze voldoende geïnformeerd worden over veranderingen binnen Juutsom. Ze geven aan dat ze zich voldoende kunnen ontwikkelen op Juutsom en dat er voldoende begeleiding is in hun persoonlijke ontwikkeling.

Als gemiddeld cijfer voor de kwaliteit van zorg bij Juutsom werd een 9 gegeven.

Aanbevelingen/werkpunten vanuit de kinderdagbesteding:

- De kantine is druk: er vindt momenteel een interne verbouwing plaats. Als deze is afgerond zal er een nieuwe indeling worden gemaakt zodat er meer rust is in de kantine tijdens pauze momenten.

- Meer aandacht hebben voor handenwassen voor het eten. Als standaard regel gaan invoeren! Handdoekjes machine plaats. Bekijken of er in de nieuwe kantine een bredere wasbak kan komen zodat meerderen dit tegelijk kunnen doen.
- Bij de evaluaties zullen de 18+ers sowieso geheel of gedeeltelijk bij het gesprek aanwezig zijn. Voor de jongeren zullen we in het werkoverleg een richtlijn bedenken.

Samenvatting bewoners:

De inrichting wordt over het algemeen als gezellig ervaren, maar er zijn ook nog wat ideeën/vragen zoals: hoekbank, meer zenders op de tv, computer die werkt, meer wii controllers.

Iedereen is tevreden over zijn kamer alleen is er geklaag over lawaai van anderen; muziek, spelende kinderen, geschreeuw. Er wordt slechts twee keer aangegeven dat er voldoende hulp wordt ervaren bij het vinden van activiteiten buiten Juutsom. Wel worden er door Juutsom voldoende activiteiten buiten Juutsom georganiseerd zoals uitjes. Over het algemeen wordt het eten als goed ervaren, en wordt opgemerkt dat je het nooit iedereen naar de zin kan maken. Over het algemeen zijn ze positief over het schoonhouden van de leefruimtes. Over zich veilig voelen op de groep zijn wisselende gedachten. Het is belangrijk om groepsgesprekken hierover te laten plaatsvinden. De kinderen lijken soms te vinden dat er weinig tijd voor hen is. Ook over het wel of niet zich kunnen uiten bij groepsleiding wordt wisselend gedacht. Het is belangrijk hier goed oog voor te houden. In de enquête geven kinderen aan dat ze niet allemaal weten wat er in hun begeleidingsplan staat. Ook zijn er wisselende geluiden over wel of niet lezen wat er wordt opgeschreven. Over de vragen over het eigen leven werden wisselende reacties gegeven die terug te lezen zijn in de uitkomsten. Als conclusie kan je stellen dat het belangrijk is geregeld het gesprek aan te gaan met de kinderen over diverse onderwerpen. Als gemiddeld cijfer voor Juutsom werd een 7,5 gegeven.

Aanbevelingen/werkpunten vanuit de bewoners:

- De computer werkend krijgen in de woonkamer, ondertussen is er een tweede wii controller gekocht.
- PB-er zullen geregeld moeten kijken of er bij de kinderen wensen zijn van activiteiten buiten Juutsom. Ten alle tijden zal wel de uitvoerbaarheid in de gate moeten worden houden. NB. zeker de helft van de bewoners beoefenen een sport/ hobby/ baantje buiten de deur.
- Regelmaat brengen in groepsgesprekken over samen wonen op een groep. Dit is opgepakt en gebeurt tweewekelijks in een bewonersoverleg.
- De groepsleiding probeert gedurende de avond iedereen aandacht te schenken.
- Het is goed als PB-er nog eens aan hun kinderen uit te leggen waarom ze bij Juutsom en dat er begeleidingsplannen voor hen worden gemaakt. Dit kan ook een onderwerp zijn in een bewonersoverleg.