



Verbeterplan n.a.v. onderzoek naar cliëntervaringen

1. Inleiding

Oktober 2018 heeft een onafhankelijk onderzoek plaatsgevonden naar de ervaringen van cliënten van Juutsom. Dit onderzoek is uitgevoerd door het Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR). Deze organisatie verzorgt tevens de begeleiding van de cliëntenraad van Juutsom. Hieronder volgt een samenvatting van de onderzoeksrapportage en een opsomming van de belangrijkste aanbevelingen.

2. Samenvatting rapportage onderzoek cliëntervaringen

In dit ervaringsonderzoek is gekeken hoe ouders en cliënten de ondersteuning van Juutsom ervaren. In dit hoofdstuk staan in een samenvatting per doelgroep de resultaten van de interviews en groepsgesprekken. De meeste opmerkingen/thema's zijn individueel door ouders of cliënten genoemd.

Wat gaat goed?

De ouders, de volwassen cliënten van de dagbesteding, de kinderen én de jongeren noemen verschillende punten waarover zij tevreden zijn, wat er goed gaat bij Juutsom of wat ze leuk vinden aan/bij Juutsom.

Ouders

Over het algemeen zijn de ouders positief over Juutsom. Vier van de vijf ouders beoordelen Juutsom met een rapportcijfer en geven allemaal een voldoende (drie van de vier gegeven cijfers is een 8 of hoger).

Alle ouders geven aan dat hun kind graag naar Juutsom gaat. De kinderen vinden bijvoorbeeld het voeren van de dieren, het buiten spelen en het doen van spelletjes leuk. Over de begeleiders zijn de ouders over het algemeen ook tevreden. Ze noemen bijvoorbeeld dat de begeleiders vriendelijk zijn en kijken naar wat hun kind nodig heeft.

Volwassen cliënten dagbesteding

De cliënten van de dagbesteding noemen verschillende punten waarover zij tevreden zijn. Bijvoorbeeld de activiteiten, de afwisseling van werkzaamheden, dat er geen werkdruk is en zij een doel hebben om naar toe te gaan. Twee cliënten noemen dat ze door de dagbesteding van Juutsom niet in een isolement raken en onder de mensen zijn. De cliënten van de winkel zijn enthousiast over het terras, omdat ze op die manier in gesprek komen met mensen van buitenaf. De cliënten van het landgoed zijn tevreden over het feit dat ze buiten kunnen werken.

Kinderen woongroep

De jonge kinderen van de woongroep noemen verschillende punten waarover zij tevreden zijn. Zoals bijvoorbeeld het feit dat de locatie groot is en dat je buiten kunt spelen, de vrijheid (zelf drinken pakken en naar buiten gaan) en de paarden bij Juutsom. Alle kinderen noemen als positief punt bepaalde begeleiders die hun 'lievelingsbegeleiders' zijn.



Verbeterplan n.a.v. onderzoek naar cliëntervaringen

Jongeren woongroep

De jongeren van de woongroep noemen ieder voor zich punten waarover zij tevreden zijn. Naast 'gewoon leuk' worden bijvoorbeeld de vakanties met Juutsom genoemd, de begeleiders die 'geven om de jongeren' en het naar buiten kunnen en met de paarden bezig zijn.

Wat kan beter?

Naast de punten waarover de ouders en de cliënten tevreden zijn, worden er ook kritische opmerkingen en/of verbeter suggesties genoemd.

Ouders

De ouders noemen met name op individueel niveau waar zij verbeterkansen zien. Twee ouders maken een opmerking over de communicatie. Eén van hen noemt dat het afhankelijk is van wie er werkt hoe snel er gereageerd wordt. De andere ouder ervaart de communicatie als lastig en geeft daarbij aan dat dingen niet altijd goed worden doorgegeven. Tot slot noemen twee ouders verschillende aandachtspunten/ verbeterpunten: niet ontvangen van rapportage van het evaluatiegesprek, het mogelijk ontbreken van een nationaal hitteplan, onvrede over een medewerker en het niet goed introduceren van nieuwe medewerkers.

Volwassen cliënten dagbesteding

De cliënten zien verbeterkansen voor Juutsom door meer bekendheid te geven aan de organisatie en de producten die er worden gemaakt/verbouwd. Individueel hebben cliënten ook verbeter suggesties, zoals de keukenrollen grootschalig inkopen, zodat er altijd voldoende is, het opzetten van een bierbrouwerij en met de begeleiding jam maken.

Kinderen woongroep

De kinderen zijn minder tevreden over de drukte die er soms op de groep is. Ze noemen bijvoorbeeld het schreeuwen op de groep en oudere kinderen die de baas spelen. Ook komt het leeftijdsverschil op de groep naar voren. De kinderen spelen graag met leeftijdgenoten. Daarnaast noemen de kinderen verschillende punten waar ze niet tevreden over zijn of die beter kunnen. Bijvoorbeeld kapotte skelters, de slechte wifi verbinding en meer begeleiders zodat er meer aandacht is.

Jongeren woongroep

Volgens de jongeren veroorzaken de jonge kinderen op de woongroep, door de jongeren ook wel 'de kleintjes' genoemd, onrust. Bijvoorbeeld omdat er geschreeuwd wordt of omdat de kleintjes niet luisteren. De jongeren hebben daarnaast het gevoel dat er (te)veel aandacht naar de



Verbeterplan n.a.v. onderzoek naar cliëntervaringen

kleintjes gaat. Individueel noemen jongeren dingen die beter kunnen zoals de wifi, het aanpassen van sancties bij schelden, de muizen en ratten bij het tuinhuisje en het voerhok en het tijdstip van het kamermoment.

3. Aanbevelingen LSR

Het cliëntervaringsonderzoek bij Juutsom heeft als doel om inzicht te krijgen in het oordeel van ouders en cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en hun bestaan en daarnaast om concrete verbeterpunten en verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Op organisatieniveau stelt Juutsom, naar aanleiding van dit rapport een SMART verbeterplan op.

Hieronder staan enkele onderwerpen en/of vragen die tijdens de evaluatie van het ondersteuningsplan besproken kunnen worden en die als inspiratie kunnen dienen bij het opstellen van het verbeterplan.

Communicatie ouders

Welke afspraken zijn er binnen Juutsom over het communiceren met de ouders, wie is waar verantwoordelijk voor, binnen welke tijd kunnen ouders een reactie verwachten en van wie, hoe worden punten van ouders naar het team gecommuniceerd?

Kinderen en jongeren op de woongroep

Hoe kunnen kinderen en jongeren op een prettige manier met elkaar samenwonen? Welke regels en afspraken zijn er en werken die? Is er voldoende tijd en aandacht voor beide groepen? Is het wenselijk om twee leeftijdsgroepen te combineren? Wat zijn daarvan de voor- en nadelen? Hoe kan iedereen tot zijn recht komen?

4. Plan van aanpak.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe verbeteringen zullen worden doorgevoerd, met welke acties en in welk tijdsplan. Deze tabel zal worden opgenomen in het actieplan wat onderdeel is van het jaarplan van stichting Juutsom en zo als levend document ieder kwartaal worden geëvalueerd.

Verbeterpunt.	Situatie.	Actie	Tijdsplan.
Tijdigheid evaluaties	Er wordt gewerkt met een controle systeem om zo periodiek te controleren of evaluaties tijdig worden uitgevoerd.	Met coördinerend begeleidster werkwijze herhalen.	Maart 2019, daarna volgens schema ieder kwartaal. Coördinerend begeleider voert uit.



Verbeterplan n.a.v. onderzoek naar cliëntervaringen

	Doorgaans gaat dit goed. Werkwijze handhaven.		
Verbeteren informatie verstrekking richting cliënten.	Er is geen duidelijk systeem m.b.t. geven van informatie aan cliënten en verwanten over nieuwtjes en weetjes.	We gaan een Juutsom nieuwsbrief samen met cliënten maken.	Start februari 2019, evaluatie februari 2020
Werken met nationaal hitteplan.	Er worden wel extra maatregelen genomen ten tijde van een hittegolf echter dit wordt wellicht niet voldoende duidelijk gecommuniceerd.	Verantwoordelijke aanstellen en bij hittegolf zichtbaar (d.m.v. informatiepamfletten) werken conform nationaal hitteplan.	Werkwijze opzetten voor juni 2019. In gebruik nemen zo nodig.
Verbeteren naamsbekendheid Juutsom.	Cliënten ervaren dat in de regio er aardig wat mensen zijn die nog nooit van Juutsom gehoord hebben.	De cliëntenraad neemt het op zich een plan van aanpak te maken.	Plan kan in de loop van 2019 worden vastgesteld en ingevoerd.
De jongere en de oudere bewoners hebben minder last van elkaar.	De bewoners geven aan dat zij last hebben van druk gedrag van elkaar.	Het onderwerp wordt actief opgepakt in het bewonersoverleg. Bekeken wordt naar een betere inzet van de verschillende leefruimtes en van de begeleiding. In het team wordt gesproken over de gemengde groep; voor- en nadelen en bewust zijn van hoe ermee om te gaan.	Start november 2018. Eindevaluatie eind 2019.
Er zijn skelters klaar voor gebruik.	Veel skelters zijn kapot en worden niet	Er is een nieuwe medewerker in dienst	Het wordt op de klussenlijst gezet en



Verbeterplan n.a.v. onderzoek naar cliëntervaringen

	gerepareerd. Er zijn geen medewerkers die hier handigheid in hebben.	als klusjesman en een nieuwe vrijwilliger die ook handig is. Zij zullen de skelters repareren en onderhouden.	uitgevoerd in de loop van het 1 ^e en 2 ^e kwartaal 2019.
Ongedierte (muizen en ratten) buiten op de boerderij vermindert en is onder controle.	Er zijn in de periode van het onderzoek best vaak muizen en ratten gesignaleerd bij de schuren en voerplaatsen van de dieren.	Er wordt advies ingewonnen van een expert. De adviezen worden opgevolgd.	Start oktober 2018.

5. Overige opmerkingen n.a.v. het onderzoek.

De volgende zaken zijn genoemd maar behoeven niet in een plan van aanpak te worden opgenomen. Onderstaande opsomming is in deze informatief als reactie op de resultaten van onderzoek.

- In zijn algemeenheid merken we op dat stichting Juutsom in de regel individuele klachten en afwijkingen bijhoudt in een overzicht. Dit overzicht wordt periodiek bijgewerkt en waar nodig worden verbeteracties ingevoerd.
- M.b.t. de opmerking van een ouder over het soms niet tijdig doorgeven van informatie: deze opmerking wordt meegenomen in het genoemde overzicht van interne klachten en afwijkingen. Indien dit probleem vaker wordt gesignaleerd, zal hiertoe een verbetermaatregel worden ingezet. Er zijn binnen het team heldere afspraken over het doorgeven van informatie aan elkaar, dit is ook vastgelegd in een procedure. Doorgaans gaat dit goed.
- M.b.t. de opmerking van een ouder m.b.t. onvrede over een medewerker merken wij op dat dergelijke kwesties in het verleden een enkele keer hebben gespeeld (te weten drie keer). Indien dit bekend wordt gemaakt bij de organisatie worden gesprekken met betrokkenen georganiseerd en wordt getracht het probleem te tackelen.
- M.b.t. de opmerking aangaande het bestellen van meer keukenrollen: het wordt niet breed herkend dat er regelmatig gebrek aan keukenrollen is.
- M.b.t. de wens dat mensen van de dagbesteding meer betrokken kunnen worden bij het maken van jam kan worden opgemerkt dat dit op de locatie Juutsom de Groe geregeld gebeurt. Dit werk is natuurlijk wel seizoensgebonden.
- M.b.t. de wens een bierbrouwerij te starten in Groede merken we op dat Juutsom en Vers en Lekker voornemens zijn de aanwezige bierbrouwerij juist te stoppen en wel te starten met



Verbeterplan n.a.v. onderzoek naar cliëntervaringen

het maken van eigen likeur. Dit omdat dit goed aansluit bij het procedé van wijn maken en omdat er in Groede al een bierbrouwerij is.

- M.b.t. de klachten over de WIFI: er is in de voorbije jaren het maximale gedaan om de de Wifi optimaal te krijgen (signaalversterkers, andere routers en modems, andere providers, meedoen aan een actie in de streek om een meer plaatselijke zendmast te krijgen, bomen kappen om betere toegang tot deze nieuwe zendmast te krijgen). Al met al is de Wifi nu vaak goed. Soms is er een korte stoornis, het betreft dan ook een buitengebied, echter meestal komt dit doordat veel jongeren tegelijkertijd veel zaken downloaden. Deze informatie wordt met grote regelmaat met de cliënten gedeeld.

6. Tot slot.

Juutsom wil alle deelnemers aan het onderzoek hartelijk danken. We zijn trots op de vele positieve opmerkingen en bevindingen. We zijn blij met de kritische opmerkingen, want dit geeft ons informatie over hoe het beter kan. We zullen dan ook ons uiterste best doen verbeteringen door te voeren. Want wat onze cliënten vinden en ervaren is en blijft de kern van wat wij belangrijk vinden in ons werk!