

Verbeterplan naar aanleiding van CE-onderzoek Buntinx 2017

7 december 2017

H. Eleveld

Aanleiding

In juli van dit jaar heeft Buntinx training & consultancy een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten zijn vastgelegd in een rapport en is door Harry gepresenteerd in de beide teams en bij de bewoners in de afgelopen weken. Vooropgesteld dient te worden dat de uitkomsten beter zijn dan die van het vorig onderzoek (2014) en het feit dat Nedereind beter scoort dan vergelijkbare organisaties, daar waar het voor Nedereind verbeterpunten betreffen. Vanuit de teams en vanuit de verschillende bewoners-overleggen (402, 503 en Vos) zijn er voorstellen gedaan voor verbetering. De bewoners die aan het onderzoek hadden meegedaan van de Iep/Vio&Schakelstede schitterden helaas door afwezigheid. Tijdens deze overleggen zijn ook off-topic voorstellen gedaan, die hier tevens worden meegenomen.

Bevindingen

De bevindingen voor de locatie 402 waren als volgt:

1. Meer begeleiding op groep;
2. Meer begeleiders met levenservaring;
3. Een betere internetverbinding;
4. Sollicitanten langer mee laten draaien;
5. Bewoners die regels overtreden strenger aanpakken – mensen die drugs gebruiken eruit zetten;
6. Goed doorgeven van afspraken. Niet bot reageren bij misverstand
7. Begeleiders moeten afspraken goed nakomen – sneller reageren als er een vraag is;
8. Meer tijd met de bewoners doorbrengen; minder op kantoor;
9. Harry en Mary-Anne (directie) vaker zien op de groep.

Tijdens het bewonersoverleg kwamen de volgende zaken naar voren

- a) Tuin opknappen;
- b) Schilderen van de woonkamer;
- c) Stucen van muren;
- d) Zeil bij de keuken bovengroep;
- e) Nog meer activiteiten (karten, lasergamen, paintballen);
- f) Escape room;
- g) Muizenplaag oplossen.

Voor de locatie 503 is het volgende bevonden:

1. Als er wat kapot gaat dan zou het sneller moeten worden gerepareerd
2. Sneller ingrijpen bij (dreigende) ruzie of problemen in de groep
3. Altijd consequent handelen als begeleiding

De bewoners kwamen met additionele bevindingen tijdens het bewonersoverleg van die locatie:

- a) Niet alle begeleiders op kantoor, meer op de groep
- b) meer autoriteit bij de begeleiding
- c) consequent handelen
- d) leiding moet strenger zijn wat de kooktaak betreft
- e) beter internet
- f) rookhok buiten dat men lekker warm kan roken (ook in de winter)
- g) groter fietsenrek

De mensen van de locatie Vos kwamen met de volgende extra bevindingen:

- a) Mailinglist bewoners ten behoeve van uitjes en bijeenkomsten
- b) Afspraken op afgesproken data/tijden

Iep/Vio&Schakelstede

1. Vaker de leiding van Nedereind zien en hun betrokkenheid ervaren
2. Meer doen aan uitstraling van de boerderijen (dit gaat over Iep/Vio)

Conclusies en verbetervoorstellen

Het cliëntervaringsonderzoek van Buntinx laat positieve ervaringen zien vanuit de bewoners en zeker in vergelijking met vergelijkbare woonvoorzieningen. Tijdens het onderzoek zijn er diverse verbeterpunten aangedragen, die verder zijn aangevuld tijdens de bijeenkomsten met de teams en de bewoners-overleggen. Hieronder volgen de verbetervoorstellen waarmee Nedereind aan de slag gaat en hoe het gestalte gaat krijgen.

402

402-1 Meer begeleiding op de groep: er wordt een rooster gemaakt door de begeleiding, waarop staat wie in kantoor is en wie op de groep is. Op het moment dat de begeleiding van Nedereind met tablets gaat werken, gaat men dat doen op de groep (opgelost).

402-2 Meer begeleiders met levenservaring: onze ervaring is dat mensen met meer levenservaring niet betere begeleiders zijn. Wij hebben gemerkt dat jonge begeleiders, vers van de HBO, of jong van geest, makkelijker de gebruiken van Nedereind oppakken (opgelost).

402-3 Een betere internetverbinding: Er komt een snellere verbinding aan per februari 2018. Echter, het ligt aan de gebruikers of de internetverbinding ook goed blijft. Daarvoor zijn de gebruiksinstructies van Harry (**Actie-1**).

402-4 Sollicitanten langer mee laten draaien: dat is een interessant streven. We merken meestal pas in de eerste maand (of maanden) dat een begeleider al dan niet op zijn/haar plek is bij Nedereind (opgelost).

402-5 Bewoners die regels overtreden strenger aanpakken – mensen die drugs gebruiken eruit zetten: dat is een goede maatregel. Die gaat over jezelf. Op het moment dat iemand er per direct uit moet, dan hebben we pas echt een probleem. Zoals bekend, krijgt iedereen een kans. Uiteindelijk nadat meerdere kansen onbenut zijn gebleven, moeten we concluderen dat een bewoner niet op zijn/haar plek zit (opgelost).

402-6 Goed doorgeven van afspraken. Niet bot reageren bij misverstand: De begeleiding is hierop aangesproken en zal hierop adequaat reageren (opgelost).

402-7 Begeleiders moeten afspraken goed nakomen – sneller reageren als er een vraag is: Punt is duidelijk. Dat zal worden opgepakt. Zie ook volgend advies en uitvoering daarvan (opgelost).

402-8 Meer tijd met de bewoners doorbrengen; minder op kantoor: Zie ook punt 402-1. Daarvoor zijn tevens tablets aangeschaft. In tussentijd was reeds afgesproken met het team afgesproken wie van de begeleiders op de groep zou zijn en wie in kantoor (opgelost).

402-9 Harry en Mary-Anne (directie) vaker zien op de groep: Wij zijn beiden dagelijks op de groep. Tevens is een van ons sowieso 's avonds bij het tafeltennis aanwezig. Ook eten we wel eens mee in het weekend. Dat lijkt toch redelijk vaak (opgelost).

402-a Tuin opknappen: Dat is een opdracht voor ons allen. Vanuit de

dagbesteding is men daar ook druk mee bezig (opgelost).

402-b Schilderen van de woonkamer: De aannemer is inmiddels verzocht om een offerte aan te leveren om dit te kunnen uitvoeren (**Actie-2**).

402-c Stucen van muren: ook hiervoor is de aannemer gevraagd een offerte uit te brengen (**Actie-3**).

402-d Zeil bij de keuken bovengroep: de aannemer is van mening dat dat het probleem niet verhelpt (opgelost).

402-e Nog meer activiteiten (karten, lasergamen, paintballen): de begeleiding is hierover geïnformeerd. Zij willen dit ongetwijfeld oppakken (**Actie-4**).

Muizenplaag oplossen. De oplossing begint bij jezelf. De bewonerskamers moeten schoon en vrij van eten zijn. We vinden nog elke week borden met etensresten (bijvoorbeeld Pizza's) op de kamers (heeft onze aandacht).

503

503-1 Als er wat kapot gaat dan zou het sneller moeten worden gerepareerd: Dat gaan we niet doen. De (16-18 jarige) bewoners reageren hun woede over bijvoorbeeld de thuissituatie, of de onderlinge relatie met andere bewoners af op spullen van Nedereind. Het is geen goede leerschool, indien Nedereind de zaken onmiddellijk herstelt. Het gaat erom dat men ervan leert door ook te ervaren hoe het is, als men dit blijft doen (opgelost).

503-2 Sneller ingrijpen bij (dreigende) ruzie of problemen in de groep: Dit is een goed punt. De begeleider zal sneller, adequaat ingrijpen (**Actie-5**).

503-3 Altijd consequent handelen als begeleiding: Er worden acties binnen het team ondernomen om dit te gaan verzorgen (**Actie-6**).

503-a Niet alle begeleiders op kantoor, meer op de groep: Dit punt is opgepakt. Er is een korte overdracht na 14:00 uur. Er zijn tablets aangeschaft, waardoor de begeleiding meer op de groep kan zijn. Harry heeft de bewoners ook gevraagd de begeleiding naar buiten te roepen als men weer 'samschoolt' op kantoor opgelost).

503-b meer autoriteit bij de begeleiding: prachtige opmerking vanuit de bewoners. De begeleiding moet duidelijk zijn en handhaven (opgelost).

503-c consequent handelen: zie punt 503-3 (opgelost: **Actie-6**).

503-e leiding moet strenger zijn wat de kooktaak betreft. Zie ook punt 503-b, de begeleiders moeten optreden. Het kan niet zo zijn dat altijd dezelfde bewoners 'de klos zijn' met koken (opgelost).

503-f beter internet: Het internet is supersnel op 503, 120 Mbit/s. Het is hier supersnel! Inmiddels is ook een technicus langs geweest en heeft het bevestigd. Het gaat ook hier om gedrag van de bewoners. Harry komt binnenkort weer langs om het toe te lichten. Individuele bewoners hebben soms problemen met hun eigen apparaten / telefoons (**Actie-7**).

503-g rookhok buiten dat men lekker warm kan roken (ook in de winter). Wellicht is stoppen met roken beter voor de gezondheid. Een overkapping is een overweging. Er wordt niet in het kippenhok gerookt (opgelost).

503-h groter fietsenrek: Er is een fietsenrek en er is een fietsenhok. Daar zijn genoeg plaatsen (opgelost).

Vos

Vos-1 Mailinglist bewoners ten behoeve van uitjes en bijeenkomsten. Deze gaan we aanmaken (**Actie-8**).

Vos-2 Afspraken op afgesproken data/tijden. Dit wordt nogmaals ingezet.

Iep/Vio/Schakelstede

Iep-1 Vaker de leiding van Nedereind zien en hun betrokkenheid ervaren. De

mensen van de Iep waren niet aanwezig om dit te bespreken (opgelost).
Iep-2 Meer doen aan uitstraling van de boerderijen (opgelost, dit gaat over Iep/Vio).