

Acties naar aanleiding van de rapportage “Zeg het Ons” Extern Team Bergen op Zoom en Extern Team Roosendaal

Op 23 oktober 2006 is ons de concept rapportage van “Zeg het Ons” toegestuurd.

Op 15-11-2006 is er een vergadering gehouden met de volgende deelnemers:
Vanuit de Cluster cliëntenraden waren aanwezig de heren Schijvenaars en Mattijssen.
SDW was vertegenwoordigd door: G.Gianotten Divisiemanager Zorg, A. Derikx – van Scheepstal Clustermanager, T .Everaerd Clustermanager en G. Bennaars Teamleidinggevende.

Tijdens deze vergadering hebben zij de concept rapportage van “Zeg het ons” besproken en beoordeeld. Men kon zich in het door “Zeg het Ons” geschetste beeld vinden en heeft op deze vergadering een aantal verbeter acties opgesteld:

- De informatieverstrekking moet verbeteren en op een dusdanige manier aangepast dat cliënten dit kunnen begrijpen;
- Er moet een keuze voor de cliënt mogelijk zijn ten aanzien van zijn zorgcoördinator;
- Cliënten hebben behoefte aan ondersteuning op financieel gebied;
- Er zouden thema-avonden belegd moeten worden met onderwerpen als:
 - Sociale vaardigheden
 - Empowerment.

Besloten is om deze verbeterpunten verder uit te werken en met een voorstel te komen aan het management SDW .

Op 23-11-2006 is er een vervolg bespreking gehouden om deze verbeterpunten verder uit te werken. Aanwezig waren: A. Derikx -van Scheepstal Clustermanager, P.Mighorst stafmedewerker kwaliteit,de heren teamleidinggevend: M. Pecher, Extern team Roosendaal, G. Bennaars, Extern team Bergen op Zoom en mevrouw I .den Reijer extern team Oudenbosch.

De eerste conclusie van de bijeenkomst was dat de rapportage zoals geleverd door “Zeg het Ons” ook kan gelden voor de andere externe teams in de regio. De acties, zoals die nu worden uitgezet, kunnen in een later stadium worden gebruikt door de andere externe teams.

Gekozen is om niet alle verbeterpunten tegelijk aan te pakken, maar om deze te faseren.

1. Informatieverstrekking, in voor de cliënt begrijpelijke taal, betrekking hebbende op:
 - a. Klachtenregeling;
 - b. Zorgovereenkomst en algemene voorwaarden;
 - c. Gedragscode agressie en onveiligheid;
 - d. Medezeggenschap, informatie over de werking van cliënten en bewonersraden;
 - e. Privacy reglement
 - f. Klachten reglement Cliënten

Einddoel: Er wordt een voorlichtings DVD ontwikkelt en de genoemde regelingen worden in een zo ver als mogelijk begrijpelijke taal uitgelegd . Iedere cliënt krijgt bij aanvang zorg de regelingen mee in zijn persoonlijke map, zoals die verstrekt wordt door het zorgbureau. De reeds aanwezige cliënten krijgen deze voorlichting individueel. Een nieuwe cliënt die in zorg komt, krijgt benoemde informatie nogmaals bij aanvang van zorg. Deze wordt verstrekt door een medewerker van het Extramuraal Team.

Organisatie: Stageopdracht medewerker extern team Roosendaal, in samenwerking met de coach cliëntenraden.

Evaluatie: De evaluatie zal plaats vinden tijdens een bewonersraadvergadering, in oktober/november 2007, of we geslaagd zijn dit verbeterpunt te ontwikkelen te implementeren en de opvolging hierin te borgen, zal worden geëvalueerd tijdens een bewonersraadvergadering

Tijdspad: Opdrachtverstrekking aan medewerker extern team Roosendaal en coach cliëntenraden 2^e week van december. Oplevering van het product oktober 2007. Protocollen die zijn omgezet in een voor de cliënt zoveel mogelijk begrijpelijke taal zullen na toetsing worden geïmplementeerd

Coördinatie en voortgangsrapportage: De teamleider extern team coördineert en bespreekt maandelijks de voortgang met de medewerker extern team en de coach cliëntenraden. Hij rapporteert maandelijks aan de overige werkgroepleden. De stafmedewerker kwaliteit is verantwoordelijk voor de communicatie met het zorgbureau, zodat het product daar gebruikt kan worden.

Het kiezen van een zorgcoördinator door de cliënt

Einddoel: cliënt kan zelf, binnen voorwaarden zoals hieronder beschreven, zijn zorgcoördinator kiezen

Organisatie: Bij aanvang zorg wordt er door de teamleidinggevende een tijdelijke zorgcoördinator benoemd. Binnen drie maanden wordt een "definitieve" zorgcoördinator toevoegen. Meestal zal dit samengaan met de omzetting van het voorlopig begeleidingsplan in een definitief begeleidingsplan.

Tijdspad: Start januari 2007

Randvoorwaarden: de beschikbaarheid en belastbaarheid van de medewerker en de match tussen de cliënt en de medewerker.

Bewaking van het proces: In de vergadering van de bewonersraden wordt een keer per jaar dit onderwerp aan de orde gebracht.

Nadat bovenstaande twee punten in Oktober 2007 zijn gaan lopen en in daadwerkelijk acteren zijn omgezet, worden de verbeter voorstellen, ondersteuning op financieel gebied en de thema avonden, door de aanwezigen d.d. 23 november opgepakt, verder uitgewerkt en in een voorstel omgezet.