

Tafel 3: Beschermd Wonen (gespreksleider Annemiek de Peinder)

Conclusies: Wat kan beter

Ervaringen verschillende deelnemers:

Deelnemer:

- Met ondersteuning PerspeKtief heel tevreden; ik kan weer op mezelf wonen, 5 jaar Beschermd Wonen; daarna duurde het nog 2 jaar voordat er plaats was om op mezelf te gaan wonen.
- Andere deelnemer (mantelzorger):
- Deels tevreden, echter:
- Meer personeel nodig, werkdruk is te hoog, voor veel zaken geen tijd
- Betere hygiëne/kamer cliënt is niet schoon.
- Er wordt met kernteams gewerkt per cliënt: wanneer zij niet werken, wordt cliënt niet gestimuleerd/niet iedereen weet alles.
- Hoe beschermd ben je binnen Beschermd Wonen / verwachtingen praktijk kunnen verschillen opleveren.

Opmerking richting zorgaanbieder:

- Realiseer je dat drempel om te klagen voor cliënt en mantelzorger heel hoog is.

Conclusies: Hoe kan het beter

- Maatwerkvoorzieningen creëren (bv samen eten)
- Je kunt altijd een (onafhankelijke) cliëntvertrouwenspersoon inschakelen, kan ook via familieleden/ of vanuit MEE cliëntondersteuners inschakelen
- Vertrouwenspersoon aanwezig in iedere organisatie
- Bij uitstroom: zorgen voor passende huisvesting (overleg woningcorporaties aandachts-/actiepunt gemeente); daarmee houd je mensen gemotiveerd. Aanbod is te klein. Ook buurt is daarbij belangrijk.
- Vervoer: regel het goed

Bij de tafelgesprekken waren beleidsambtenaren van de gemeente aanwezig. Het was prettig dat in sommige gevallen vragen van cliënten direct konden worden beantwoord. Ook werden er afspraken gemaakt voor een individueel vervolgesprek.

VERSLAG

Cliëntervaringsonderzoek



Bijeenkomst kwaliteit van de WMO ondersteuning Begeleiding en beschermd wonen

Donderdag 19 januari 2017

GGZ Delfland

Tine de Bloois (directeur Samenleving en Veiligheid gemeente Delft) heet alle aanwezigen van harte welkom namens de werkgroep **Cliënten zeggen het**.

Cliënten en andere direct betrokkenen kunnen deze avond praten over wat er nog niet goed gaat en dus beter kan in het kader van begeleiding individueel, dagbesteding en beschermd wonen. De opkomst, en daarmee de belangstelling voor deze bijeenkomst, is groot. Zo'n 45 mensen hebben gebruik gemaakt van de uitnodiging.

Van de werkgroep zijn de volgende mensen aanwezig:

Herman Eitjes

Zorgbelang Zuid-Holland

Gerry Holleman

Wijzelf

Lex Rutgers

GGZ Delfland/DOEL

Ajo Duymaer van Twist

Adviesraad Sociaal Domein

Annemiek de Peinder

Philadelphia

Aanleiding is het cliëntervaringsonderzoek over de WMO-ondersteuning, dat onlangs gehouden is door de gemeente Delft en waarvan de (deel-)resultaten vanmiddag gepresenteerd worden door Anja Cornelisse (beleidsadviseur van de gemeente Delft).

De powerpointpresentatie wordt als bijlage toegevoegd.

1. Presentatie cliënttevredenheidsonderzoek

Aan het cliënttevredenheidsonderzoek, dat onlangs heeft plaatsgevonden, heeft een aantal van de aanwezigen meegedaan. Thema's die behandeld zijn in het onderzoek: Beschermd Wonen, Individuele Begeleiding, Dagbesteding, Zorgondersteuningsplan en Vervoer.

De uitkomsten zijn overwegend positief, maar er is natuurlijk altijd ruimte voor verbetering. Uit het onderzoek is bv naar voren gekomen dat de cliënten ervaren dat de begeleider te weinig tijd heeft voor ze en dat de ondersteuning niet precies is wat de cliënt denkt nodig te hebben. Er zijn vanavond ook vertegenwoordigers van verschillende zorginstellingen/-aanbieders aanwezig, zodat ook zij direct kennis kunnen nemen van de ervaringen.

Opmerkingen naar aanleiding van de presentatie:

- De resultaten uit het onderzoek zijn openbaar. Er is inzichtelijk hoeveel mensen per zorgaanbieder hebben gereageerd en wat de resultaten zijn.
- Er is geen specificatie dagbesteding naar doelgroepen, alleen per zorgaanbieder.
- Een aantal vragen over zorg-/ondersteuningsplan, administratie cliënt en de vraag hoe je meer respons kunt krijgen op een enquête (25% bij dit onderzoek) wordt meegenomen naar de tafelgesprekken.



2. Maaltijdvoorziening

Luisteren maakt hongerig. Van het Chinese buffet wordt door alle aanwezigen genoten.

3. Tafelgesprekken

Verdeeld over 3 groepen gaan de aanwezigen met elkaar in gesprek.

De thema's die worden besproken zijn:

1. Beschermd wonen
2. Individuele Begeleiding
3. Dagbesteding

Daarbij staan volgende vragen centraal:

- Vraag 1 is: Herkennen jullie je in de uitkomsten van het onderzoek.
Vraag 2 is: Welke ervaringen hebben jullie zelf.
Vraag 3 is: Wat zou beter kunnen.
Vraag 4 is: Als jullie wethouder van Delft zijn; wat zou je als eerste doen (gegeven de uitkomsten van het onderzoek).

Tafel 1: Thema Individuele begeleiding (gespreksleider Gerry Holleman)

Conclusies: Wat kan beter

- Veel wisselingen van begeleiders (eerder)/nu gaat het goed
- Veel wisselingen van huishoudelijke hulp (structuur weg); vlak van tevoren wordt er afgebeld/komen te laat/gaan eerder weg. Dit is bij Thuiszorg gemeld (cliënt wilde deze hulp niet meer, maar betreffende persoon stond toch weer voor de deur). 4 weken achtereen geen huishoudelijke hulp, diende echter wel te betalen.
- Thuiszorg: hulp is goed maar de administratie is een rommeltje;
- Florein: door korte contracten veel wisselingen of flex team;
- Bij IPSE+ Maatwerk: goede band met begeleiders: nu 1,5 jaar, is bang dat ze wegvallen (positief/bijv helpen bij aanvraag/financiën)
- Ondersteuning administratie door Participe: goed.
- HV plan: (term is nieuw) ontbreekt. Is ondersteunend: bestaat uit actiepunten en afspraken; door rood-groene vlakken op papier krijg je een beeld hoe het gaat.

Conclusies: Hoe kan het beter

- Meer tijd (uurtje langer) nodig voor huishoudelijke taken;
- mist centraal ondersteuningspunt: "verkeersagent" (14015 toegang)
- Zelf dingen doen (niet overnemen): "onder het stof vandaan"
- structuur (geen structuur geeft onzekerheid en stress) vasthouden is belangrijk; kan zelf nieuwe dingen aan
- als je een regeling wilt treffen en je belt zelf kan er niets; kan wel als begeleider belt - cliënt serieus nemen!
- Leren van de begeleider hoe met computer om te gaan; daarna kun je zelf dingen digitaal doen.
- Instanties zich beter leren verplaatsen in mogelijkheden cliënt: meer vragen hoe de cliënt het wil (niet alles digitaal)
- Regiotaxi Delft: drama: wachttijden tot 2 uur (al 4x) Valys is correct. Dit heeft de aandacht van de gemeente.

Tafel 2: Dagbesteding (gespreksleider Ajo Duymaer van Twist)

Conclusies: Hoe kan het beter

Richting gemeente:

- Kijken hoe je meer respons kunt krijgen
- kwetsbare doelgroepen, sommige mensen raken in paniek van zo'n brief: methode
- zorgorganisaties bellen om te kijken met wie het beste contact kan worden opgenomen.

- meer overleg tussen personeel en deelnemers (deelnemersoverleg)
- Meer tijd voor cliënten (bv veel tijd nodig voor administratie)
- Beter achterhalen waar er behoefte aan is als dagbesteding
- betere communicatie over veranderingen die plaatsvinden; bv andere activiteitenbegeleidster opeens/ locatie dicht.
- in vakantieperiode is de locatie dicht terwijl er wel behoefte is aan dagbesteding.

