

Verbeteracties 2016 n.a.v. het Cliënttevredenheidsonderzoek 2015

Lister moet zelf actief blijven in het ontwikkelen/handhaven van dagbesteding voor cliënten.

Toelichting

Uit het CTO komt naar voren dat relatief veel cliënten niet tevreden zijn over hun deelname aan de samenleving. Ze missen sociale contacten en voelen zich eenzaam. De CR denkt dat er een groep cliënten is die het moeilijk vindt om alleen ergens op af te stappen (bijvoorbeeld een buurthuis) en gebaat is bij laagdrempelige plekken waar ook andere Lister cliënten komen. Daar voelen ze zich veilig.

Lister moet terug naar: de juiste zorg op de juiste plek gedurende een juiste periode.

Toelichting

De CR mist maatwerk. BW plekken heten ineens 'trainingsplekken' waar je 2 jaar gebruik van mag maken. De CR begrijpt de zin niet van het stellen van termijnen. Als er een goed plan is waarin tot uitdrukking komt wat de cliënt met zijn leven wil is dat toch overbodig? Een termijn noemen werkt stressverhogend voor de cliënt. Verder vraagt de CR zich af waarom je niet je hele leven BW mag wonen. Is dat voor een groep cliënten misschien niet het beste? Binnen BW kan ook de zelfredzaamheid bevorderd worden.

Lister streeft naar 30 tot 40% ervaringsdeskundige medewerkers in 2020.

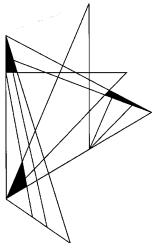
De CR vraagt zich af of dit haalbaar en of dit wenselijk is. Daarom het advies om regelmatig te toetsen of ervaringsdeskundige medewerkers bijdragen aan betere zorg. Hoe match je een ervaringsdeskundige medewerker met een cliënt? Elke ervaring is subjectief. En in hoeverre is een ervaringsdeskundig medewerker los van zijn eigen ervaringen? Zou dat niet periodiek wisselen?

Doorstroming vereist een actieve rol van Lister op de woningmarkt

De woningmarkt zit vast. Doorstroming vereist passende woningen. In hoeverre is Lister in staat om hier een rol in te spelen?

Lister moet niet te zakelijk worden

Uit het CTO komt naar voren dat cliënten behoefte hebben aan persoonlijke aandacht. Persoonlijk begeleiders worden afgerekend op resultaat: is de zelfredzaamheid van de cliënt bevorderd? Een vraag als: hoe gaat het nu met je of hoe zie je je toekomst blijft belangrijk. Kantoorarm werken maakt alles ook zakelijker. Of er is geen kantoor meer waar je altijd terecht kan voor een praatje. Of er is een kantoor waar af en toe iemand is. Er is weinig contact meer met andere begeleiders. Kantoorarm werken betekent namelijk dat jouw begeleider bij jou thuis komt. Je ontmoet ook geen andere cliënten meer.



Op cliëntgestuurde inlopen zijn geen begeleiders. Was ook een plek waar je informeel met begeleiders kon praten.

Zet een 24-uurs voorziening op voor verwarde cliënten of cliënten in crisis die nergens anders terecht kunnen.

Voorkom dat locaties eilanden worden

Toelichting

Veel taken worden vanuit het Centraal Bureau gedelegeerd naar de locaties.

Enige sturing van bovenaf is noodzakelijk om willekeur te voorkomen.

De CR heeft dit gemerkt met de verschillen die er bestaan in de besteding van het 'ontspanningsgeld'.

Alle cliënten hebben het recht om te weten waar ze aan toe zijn en hoe dingen geregeld zijn onafhankelijk onder welke locatie je valt.

Utrecht, september 2016
Cliëntenraad Lister

