



**Verbeterplan
kwaliteitstoetsing vanuit het cliëntenperspectief**

FORNHESE 12-18 JAAR

Kliniek Fornhese Almere

Bert molenaar, teamleider bedrijfsvoering
01-08-2019

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Aandachtspunt 1: gedefinieerd.	Fout! Bladwijzer niet
Aandachtspunt 2: gedefinieerd.	Fout! Bladwijzer niet
Aandachtspunt 3: gedefinieerd.	Fout! Bladwijzer niet
Aandachtspunt ...:	..
Aandachtspunt ...:	..

Inleiding

Almere, 01-08-2019

Het behandelteam van Kliniek Fornhese Almere heeft met belangstelling kennis genomen van het rapport opgesteld door het LSR. Wij danken het LSR voor hun werk en hun aanbevelingen.

Over het algemeen blijken jongeren de interactie met personeel als positief te beoordelen dat is fijn om te lezen. Wij lezen ook een aantal kritische opmerkingen. Deze laten ons zien waar we ons kunnen verbeteren, en dat willen we graag doen.

Wij hebben op team- en managementniveau de aanbevelingen uit het rapport van het LSR besproken. Hierbij (puntsgewijs) de voorgestelde aandachtspunten met de aanbevelingen vanuit het onderzoek en hun verbetervoorstellen.

Aandachtspunt 1: Informatievoorziening

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

Jongeren en hun ouders vinden de informatievoorziening vanuit de kliniek niet toereikend. Zij missen informatie over de duur van de behandeling en het behandelaanbod (met name het behandelaanbod bij een vervolgtraject).

Ook de inhoud van de verschillende trajecten, crisisopname-diagnostiek-behandeling, zijn niet geheel duidelijk

Analyse

Tijdens intakegesprekken wordt uitvoerig gesproken over de duur en invulling van het gekozen traject. Bij langdurige trajecten is er een 4-6 wekelijkse evaluatie met ouders en jongere, gericht op de behaalde resultaten en het eventuele vervolg traject voor de komende 4-6 weken.

Verbeterplan:

Gezien de veelheid aan informatie die op een stressvol moment gegeven wordt zullen we meer informatie op papier en digitaal gaan verstrekken.

Jongeren krijgen bij opname een map met daarin het gekozen traject, huisregels, dag structuur, het behandelplan, het signaleringsplan en eventuele aanvullende afspraken.

Tijdens de opname zal deze map worden aangevuld met relevante informatie en afspraken.

Realisatie: 15 september

Er wordt een informatiefolder gemaakt voor ouders en jongere die bij Intake zal worden uitgereikt.

Realisatie: 15september

Karify zal optimaal worden gebruikt. Op dit moment worden medewerkers geschoold en wordt er een start gemaakt met de invoering

Aandachtspunt 2: Doelen

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

Jongeren zijn niet goed op de hoogte welke doelen er zijn gesteld, waarom deze zijn gesteld, en hoe zij aan deze doelen moeten werken.

Analyse

De hier bedoelde verpleegdoelen zijn afgeleid van de doelen uit het behandelplan. Naar deze doelen wordt gerapporteerd (doelen zijn standaard opgenomen in het dossier) en geevalueerd.

In de wekelijkse gesprekken met verpleegkundigen (de persoonlijk begeleider gesprekken), worden deze doelen geëvalueerd, aangepast en afgerond.

Verbeterplan:

Tijdens het onderzoek werd er op de afdeling gewerkt aan het maken van duidelijke verpleegdoelen volgens de SMART methodiek. Deze verpleegdoelen zijn afgeleid van de doelen die in het behandelplan zijn beschreven. Per 15 september heeft iedere jongere een verpleegplan. Dit verpleegplan wordt, met uitleg, opgenomen in de map die iedere jongere krijgt, zie aandachtspunt 1

Het verpleegplan worden in Karify gezet waardoor jongeren en ouders de voortgang duidelijk kunnen zien, en goed op de hoogte zijn van de doelen waaraan op dit moment gewerkt wordt

Tijdens de wekelijkse Persoonlijk Begeleider gesprekken worden deze doelen besproken en zo nodig aangepast.

Aandachtspunt 3: Continuïteit beschikbaarheid behandelaren**Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:**

Jongeren en ouders missen passende vervanging bij uitval van een therapie onderdeel door ziekte en/of vakantie van therapeuten.

Analyse

Bij uitval van therapie onderdelen wordt er, voor de korte termijn, een passende invulling gezocht door de verpleegkundigen/sociotherapeuten waardoor de jongeren een ander programma krijgen aangeboden.

Helaas is er een groot tekort aan verpleegkundigen/sociotherapeuten in de kliniek waardoor er zeer regelmatig met tekorten en/of uitzendkrachten is gewerkt tijdens het onderzoek.

Huidige werkwijze: Bij uitval personeel en wijzigingen in therapie afspraken wordt dit in de dagopening gecommuniceerd met jongeren. Direct hierna worden ouders geïnformeerd en wordt met hen besproken welke oplossingen er zijn gevonden.

Er wordt hard gewerkt aan het werven van personeel. Op dit moment zien we geen verbeterpunten.

Aandachtspunt 4: Nazorg**Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:**

Jongeren en ouders vinden dat er lange wachttijden zijn bij het vervolgtraject/nazorg.

Analyse

De kliniek geeft adviezen aan de verwijzer voor het vervolgtraject. De verwijzer is verantwoordelijk voor de voortzetting. Soms is er sprake van (grote) wachtlijsten waardoor het vervolgtraject traag verloopt/moeilijk op gang komt.

Verbeterplan:

Gedurende de opname wordt overlegd met de verwijzer, deze wordt zoveel mogelijk betrokken bij de voortgang, is (telefonisch) aanwezig bij de evaluaties en het adviesgesprek. Inzet van Karify verhoogd de continuïteit van de behandeling van jongeren die vanuit Fornhese naar de kliniek zijn verwezen.

Er zijn concrete plannen om de capaciteit te verbeteren binnen Fornhese, bijvoorbeeld door het starten van een deeltijd behandeling in Hilversum.

Aandachtspunt 5: Communicatie

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

Jongeren en ouders vinden de interne communicatie en de communicatie tussen externe partijen niet goed. Ouders zien veel nieuwe gezichten die niet goed op de hoogte zijn, jongeren moeten afspraken zelf aan ouders doorgeven.

Analyse

Ouders krijgen bij opname de data en tijden van geplande onderzoeken en evaluaties per mail toegestuurd. Als tijden worden gewijzigd wordt dit door het secretariaat gedaan, zijn de wijzigingen op korte termijn/dezelfde dag, dan worden zij door de sociotherapeut/verpleegkundige gebeld. Jongeren krijgen direct na het ontbijt de afspraken van die dag, en eventuele wijzigingen in deze afspraken nogmaals door bij de dagopening.

In Karify zullen gemaakte afspraken duidelijk te zien zijn.