



**Verbeterplan
kwaliteitstoetsing vanuit het cliëntenperspectief**

FORNHESE 12-18 JAAR

Deeltijd Fornhese Almere

Bert molenaar, teamleider bedrijfsvoering
01-08-2019

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.

Algemeen:

De jongeren zijn erg positief over de deeltijd behandeling in Almere. De behandelaren luisteren goed naar de jongeren. De leerdoelen zijn helder, er heerst een prettige sfeer. De ouders onderhouden contact in principe via hun mede behandelaar. Voor praktische punten kan men terecht bij de medewerkers van de deeltijd. Ouders krijgen ouderbegeleiding vanuit hun eigen polikliniek afdeling. Na de start van de deeltijd hebben ouders en jongere na 2 weken een eerste evaluatiegesprek. Vervolgens vindt 1x in de zes weken een evaluerend gesprek met ouders en jongere plaats om de doelen te evalueren en nieuwe (aangepaste) afspraken te maken. Alle jongeren zijn hierover tevreden. Ouders geven aan dat hun kind met plezier naar de deeltijd gaat.

Aandachtspunt 1: bereikbaarheid personeel

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

Jongeren geven aan dat het niet geheel duidelijk is of zij buiten de deeltijd dagen ook contact kunnen opnemen met behandelaren/sociotherapeuten.

Analyse

Een aantal jongeren geeft aan dat zij buiten de deeltijd dagen ook mogen bellen of mailen met behandelaren, één jongere zegt dit niet te weten. Nu wordt het tussendoor contact opnemen "niet gepromoot", om ervoor te zorgen dat de jongere eerst zelf, met hulp van ouders, oplossingen probeert te bedenken.

Medewerkers van de deeltijd hebben contact met jongeren via de app en/of Karify (nog te implementeren in de deeltijd), zo ook met ouders. Het app contact is praktisch van aard en wordt vooral gedaan door de persoonlijk begeleider van een jongere. Jongere kunnen de gehele werkweek op deze wijze contact opnemen op een laagdrempelige manier. Er wordt geantwoord binnen kantoortijden. In het intakegesprek wordt de wijze van communiceren besproken.

Verbeterplan:

Medewerkers zullen bovenstaande afspraken (de mogelijkheid om de gehele werkweek over praktische zaken contact op te nemen met de persoonlijk begeleider) per direct duidelijker neerzetten voor de jongere en ouders.

Karify zal optimaal worden gebruikt en wordt in de loop van 2019/20 geïmplementeerd in de deeltijd.

Aandachtspunt 2: Bereikbaarheid Locatie

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

Voor deeltijd moeten ouders vaak ver reizen, er is geen deeltijd rondom Hilversum/Bussum

Verbeterplan

Er zal een deeltijd worden geopend in Hilversum wanneer daartoe een ruimte kan worden vrijgemaakt. Tot de start van deze deeltijd blijven jongeren reizen, afspraken daarom heen worden zo veel mogelijk gemaakt rond de tijden van de deeltijd, zodat dat geen extra reistijd oplevert. De start van de deeltijd in Hilversum is bij schrijven nog niet bekend.

Aandachtswens 1: meer samen lunchen met de behandelaren

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

Jongeren zouden het leuk vinden om regelmatig met het aanwezige team te lunchen.

Analyse

Op maandag wordt er samen pauze gehouden, een uitgebreide lunch zou leuk zijn.

Verbeterplan:

De deeltijd Almere bestaat uit 3 groepen. Voor 1 deeltijdgroep is de lunch 1 maal per week onderdeel geworden van het behandelprogramma. Voor de 2 andere deeltijdgroepen wordt binnen de activiteit koken ook gezamenlijk het gemaakte genuttigd als sociale activiteit. Een gezamenlijke lunch staat daar (nog) niet op het programma omdat dit inhoudelijk niet iets toevoegt aan de behandeling van deze groep.

Aandachtswens 2:

Aanbevelingen LSR vanuit het onderzoek:

Jongeren zouden het leuk vinden om meer buiten activiteiten op te nemen in het programma.

Analyse

Tijdens het zomerprogramma waren er veel activiteiten buiten. Buiten het zomerprogramma zijn deze activiteiten niet standaard opgenomen in het deeltijd aanbod. De medewerkers erkennen het belang van voldoende sporten. In iedere deeltijdgroep is aandacht voor bewegen (via deelname aan een psychomotorische therapie groep) en voor oefeningen buiten (via winkelbezoek etc).

Het behandelaanbod is gericht op de problematiek van de jongere, niet op de vraag naar "leuke" dingen.