

# Hoe waarderen de cliënten de wijkverpleging van AxionContinu eind 2015

## Waar komen de resultaten vandaan

Eind 2015 heeft AxionContinu door een onafhankelijk onderzoeksbureau de cliëntwaardering laten onderzoeken. Hierbij is de landelijke vragenlijst (CQ index) voor wijkverpleging gebruikt en dit is uitgevoerd volgens de door de branchevereniging vastgestelde werkwijze, een bepaald aantal (via steekproef) cliënten heeft thuis een schriftelijke vragenlijst ontvangen.

## Wat doet AxionContinu met de resultaten

AxionContinu bespreekt de resultaten intern met medewerkers en we kijken waar we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren en zetten daar acties op uit. De resultaten worden besproken met de Centrale Cliëntenraad en worden besproken met de nieuw opgerichte cliëntenpanels (steekproef vertegenwoordiging van cliënten die gebruik maken van wijkverpleging).

## Verskil in resultaten tussen teams

Eind 2015 zijn vier wijkverplegingsteams onderzocht, er is verschil te zien in de waardering van deze teams. AxionContinu heeft in 2015 een aantal veranderingen doorgevoerd in de wijkverpleging om beter en sneller te kunnen voldoen aan de wensen van de cliënt. Door de invoering van de divisiestructuur valt de wijkverpleging tegenwoordig onder de verantwoordelijkheid van één divisie manager, er wordt sinds 2015 in kleinere wijkteams onder de inhoudelijke verantwoording van de wijkverpleegkundige gewerkt, er is nauwere samenwerking tussen team en planner. Als gevolg van deze veranderingen zijn nog niet alle teams op hetzelfde niveau zijn, dit zien we terug in de resultaten de waardering door cliënten.

## Wat zijn de resultaten

*Algemeen rapportcijfer per team:*

Mariënstein, wijkverpleegkundig team	De Schutse, wijkverpleegkundig team	Tolsteeg, wijkverpleegkundig team	De Wartburg, wijkverpleegkundig team
8,47	8,66	8,37	7,57

*Onderwerpen die aandacht vragen per team:*

Mariënstein, wijkverpleegkundig team	De Schutse, wijkverpleegkundig team	Tolsteeg, wijkverpleegkundig team	De Wartburg, wijkverpleegkundig team
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspraak</li><li>• Informatie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspraak</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspraak</li><li>• Informatie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspraak</li><li>• Informatie</li><li>• Effect op iemands leven</li></ul>

*Genomen maatregelen binnen de diverse teams:*

Hieronder wordt per onderwerp aangegeven welke maatregelen zijn genomen. Het verschilt per team in welke mate een bepaalde maatregel wordt ingezet. Op het niveau van manager wijkverpleging en de wijkverpleegkundigen is er uitwisseling over ervaringen en werkwijze. Naast deze grotere onderwerpen zijn praktische maatregelen genomen op het gebied van bijvoorbeeld bereikbaarheid.

Inspraak:

- De wijkverpleegkundige legt in overleg met u de gewenste en benodigde ondersteuning en de zorgmomenten vast, hierbij wordt zo goed mogelijk rekening gehouden met andere afspraken en wensen van de cliënt.

- De medezeggenschap van cliënten in de wijkverpleging gaat anders georganiseerd worden. Een cliëntenpanel wijkverpleging is een overlegvorm met alleen maar cliënten van de wijkverpleging zodat het gesprek specifiek hier gaat. Het panel bestaat in beginsel uit wisselende cliënten die uitgenodigd worden.
- In 2015 is de wijkverpleging georganiseerd in kleinere teams om een bekend en vast team per cliënt te kunnen inzetten. Doel is dat u en uw naaste bekende gezichten zien.
- Sinds 2016 wordt veel nadrukkelijker met uw toestemming overleg gezocht met uw naaste om gezamenlijk de zorg vorm te geven. Om zo veel de mantelzorger te kunnen ondersteunen in de activiteiten die hij/zij doet en waar nodig ondersteunen wij uw naaste.

#### Informatie:

- In het planningssysteem wordt vanaf begin 2016 zichtbaar als iemand buiten de afgesproken tijd wordt ingepland zodat dit waar mogelijk hersteld kan worden. Als er onverhoopt afgeweken moet worden van de afgesproken planning wordt de cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.
- De teamleden krijgen coaching op het beter horen en oppakken van de vraag en duidelijkheid geven over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de dienstverlening.

#### Effect op iemands leven:

- Bij de start van de dienstverlening en bij de periodieke ondersteuningsplan evaluaties bespreekt de wijkverpleegkundige de dienstverlening met de cliënt. Hierbij wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met uw wensen en andere afspraken.
- De wijkverpleegkundige kijkt daarnaast samen met u naar mogelijkheden om naast wijkverpleging andere ondersteuning en/of activiteiten te doen.
- De wijkverpleegkundige en de overige teamleden hebben zeer nadrukkelijk aandacht voor uw naaste en ondersteunen hem/haar waar mogelijk.

Meer details over de waardering vindt u in de bijbehorende rapporten per team.