

Woon-, leef- en behandelklimaat bij De Meren

Een onderzoek vanuit het gezichtspunt van cliënten van het
SPDC sector Oost en het SPDC sector AMC/De Meren

Vlierhuis Adviesbureau,
Yvonne Steemers
In opdracht van de Cliëntenraden
De Meren
Tafelbergweg 25
1105 BC Amsterdam
tel. 020-5666946 (Cliëntenraad)

Maart 2006

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	3
3. Probleemstelling	8
4. Werkwijze en uitvoering	8
5. Resultaten	10
5.1. Achtergrondgegevens	10
5.2. Resultaten per aspect	11
 Bijlagen	
Bijlage 1 Resultaten cliëntenenquête per vraag in tabelvorm	23
Bijlage 2 Medewerkerenquête	38
Bijlage 3 Informatiebrochure	46
Bijlage 4 Geraadpleegde schriftelijke informatie	48
Bijlage 5 Overzicht gebruikte criteria	50

1. Inleiding

Cliëntenraden hebben de wettelijke bevoegdheid om de eigen instelling te adviseren op het onderwerp kwaliteit van zorg. GGZ-Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, Cliëntenbond en LPR hebben hierover financieringsafspraken gemaakt. Dit houdt in dat de cliëntenraden van AWBZ-erkende instellingen jaarlijks een budget krijgen voor het uitvoeren van externe kwaliteitstoetsingen vanuit cliëntenperspectief. Cliëntenraden kunnen hun adviezen dan ook baseren op resultaten van kwaliteitstoetsingen. Bij het bepalen van de onderdelen van de zorg die bij deze gelegenheid vanuit cliëntenperspectief aan toetsing zijn onderworpen, is zoveel mogelijk rekening gehouden met het Regiokader Amsterdam, dat wil zeggen dat de toetsingssystematiek is gebaseerd op kwaliteitsopvattingen van patiënten/consumenten en ontwikkeld vanuit het cliëntenperspectief. Verder wordt in het regiokader onder de zaken die in het kader van vraaggestuurde zorg toetsing verdienen, de vraag gesteld hoe de cliënt het leef- woon- en behandelklimaat binnen de instelling ervaart.

De Stuurgroep Kwaliteit van de Centrale Cliëntenraad wil een start maken met een zo mogelijk instellingsbreed onderzoek naar het woon- leef- en behandelklimaat vanuit het perspectief van de cliënt. Als eerste afdelingen die onderzocht worden, is gekozen voor de beide Sociaal Psychiatrische Diensten Centra sector Psychiatrie Amsterdam Oost en sector Psychiatrie AMC/De Meren (in de wandeling vaak Zuidoost genoemd).

De Cliëntenraad heeft voor deze afdelingen gekozen wegens:

- Het gemengd ambulante en residentiële karakter van de afdelingen, al zijn alleen de residentiële cliënten ondervraagd.
- Het bijzondere belang van omgevingsaspecten in de context van vrijwillige en onvrijwillige opname.
- De betrekkelijke overzichtelijkheid en vergelijkbaarheid van de twee afdelingen.
- De incidentele signalen die de Cliëntenraad heeft ontvangen.
- De veranderingen op beide afdelingen: nieuwbouw in Zuidoost en reorganisatie in Oost. Het onderzoek heeft daardoor het karakter van een nulmeting.

Op grond van de resultaten, heeft de Cliëntenraad aanbevelingen gedaan. De Cliëntenraad gaat in gesprek met de afdelingen over de verbeteracties.

Cliëntenraad
De Meren

2. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De rapportage is gebaseerd op de resultaten van de cliëntenenquête, de medewerkersenquête en de lijst van het bezoektteam.

De enquêtes zijn gehouden bij cliënten van het SPDC Oost, open afdeling (12), MC¹ en IC² (9) en van het SPDC Zuidoost, open afdeling (14), MC en IC (8).

Verder zijn medewerkers geënquêteerd in Oost op de open afdeling (5), op de MC en IC (3), in Zuidoost op de open afdeling (5) en op de MC en IC (5).

Tenslotte heeft het bezoektteam de afdelingen bekeken en de bevindingen op een checklist genoteerd.

De conclusies en aanbevelingen zijn geformuleerd samen met de Stuurgroep Kwaliteit. Aanbevelingen zijn gebaseerd op de onderzoeksresultaten en de discussie in de Stuurgroep.

Aan het begin van de enquête is aan cliënten gevraagd te dromen over de afdeling waar zijzelf de baas zouden zijn. De afdeling van hun dromen in Zuidoost, zou samengevat schoon zijn en gezellig, waar alles eerlijk gedeeld wordt en dingen samen worden gedaan.

In Oost dromen cliënten globaal gezien vooral van meer begeleiding en aandacht voor cliënten en een open sfeer.

Over het algemeen is er vanuit cliënten behoefte aan meer regels en zorg op maat.

Aanbeveling:

Zorgregels op maat kunnen gerealiseerd worden door voor elke individuele cliënt een “deurhanger” te maken waarop per onderwerp staat welke mogelijkheden er voor deze cliënt zijn. Voorbeelden: wel of geen alcohol, bezoek op afwijkende tijden, tijdstip van opstaan en ontbijten, enzovoort.

Hieronder vindt u de samenvatting en aanbevelingen per aspect van het verblijf op de afdelingen.

Dagelijkse dingen doen

Voor alle afdelingen geldt dat het merendeel van de cliënten tijdens het verblijf op de afdeling niet in staat is de dingen te blijven doen die men gewend was. Voor cliënten op de gesloten afdelingen komt dit vooral door de beperking van hun vrijheden.

Eigen kamer

Op de open afdelingen heeft niet iedereen een eigen kamer. Cliënten zouden dat wel graag willen.

En niet alle kamers zijn van binnen afsluitbaar. Cliënten zouden hun kamer ook van buiten af op slot willen kunnen doen om te voorkomen dat anderen daar ongevraagd naar binnen gaan.

Op de open afdeling in Zuidoost mogen cliënten geen bezoek ontvangen op hun kamer.

Veel cliënten hebben behoefte aan eigen spullen op hun kamer. Er is alleen plaats voor kleine dingetjes of voorwerpen.

¹ Medium Care

² Intensive Care

Sanitair op de afdeling

De meeste cliënten hebben geen eigen badkamer en toilet, maar zouden dit wel graag willen. Zowel cliënten als medewerkers vinden het sanitair niet schoon genoeg.

Sfeer op de afdeling

De cliënten in Oost vinden de sfeer op de afdelingen beter dan de cliënten in Zuid-oost. Op beide afdelingen zijn verbeteringen mogelijk. Factoren die de sfeer negatief beïnvloeden zijn:

- Het is niet schoon
- De televisie staat de hele dag aan
- Het is niet gezellig ingericht, geen lekkere stoelen of banken
- Sommige cliënten maken veel rommel.

Inrichting

Cliënten in Zuidoost zijn niet tevreden over de inrichting van de huiskamers omdat het er oud en donker is en de meubels oud en vies zijn. In Oost vinden cliënten de inrichting vooral saai en kleurloos. Niet iedereen vindt zijn bed goed. Sommige cliënten vragen een tweepersoons bed.

Rookbeleid

Het rookbeleid op de afdelingen staat alleen roken toe in de daartoe bestemde huiskamers of rookkamers. De ventilatie van deze ruimten laat te wensen over. Het is voor cliënten niet altijd duidelijk of ze 's nachts terecht kunnen op de rookkamer, als ze niet kunnen slapen. Ook niet alle medewerkers weten of dit kan.

Cliënten zouden op meerdere plaatsen willen kunnen roken.

Aanbevelingen:

- Alle cliënten hebben een eigen kamer met toilet en douche.
- Kamers zijn van buiten afsluitbaar.
- Alle kamers hebben TV-aansluiting.
- Cliënten kunnen bezoek ontvangen op hun kamer.
- De huiskamers worden ingericht met onder andere lekkere stoelen en banken.
- Er is de hele dag koffie en thee aanwezig, ook producten als Decafé, wanneer er cliënten zijn die hier behoefte aan hebben..
- Cliënten kunnen op meerdere plaatsen roken, ook op hun eigen kamer.

Voeding en koken

De mogelijkheden op de afdelingen om zelf te koken, zijn zeer beperkt. Er is een gasstel of een kookplaatje. Op alle afdelingen ontbreekt het kookgerei. Verschillende cliënten zouden graag één of twee keer per week samen koken.

Niet alle cliënten zijn tevreden over het eten. Er is onvoldoende variatie en het is niet vers genoeg.

Op de afdelingen worden tussendoortjes verstrekt als melk en fruit. Fris en snacks moeten door cliënten zelf gekocht worden.

Alcoholbeleid

Alcohol is niet toegestaan. Veel cliënten vinden dit logisch, omdat alcohol niet samen gaat met medicijnen. Er zijn cliënten die vinden dat beperkt alcoholgebruik mogelijk moet zijn. Zij hebben daarbij de richtlijnen van GGZ Nederland over huisregels aan hun kant. Volgens de BOPZ hoort een alcoholverbod niet thuis in de huisregels, maar in het individuele behandelplan.

Medewerkers op de open afdelingen melden dat cliënten buiten de afdeling alcohol kunnen gebruiken en zelf verantwoordelijk zijn voor hun handelen.

Aanbevelingen

- Op de afdelingen wordt regelmatig gekookt samen met de cliënten
- Er komt meer variatie in de warme maaltijden met aandacht voor verse groenten.
- Er wordt een alcoholbeleid op maat geformuleerd met inachtneming van de BOPZ.

Privacy

De privacy kan op alle afdelingen beter. Op de open afdeling in Oost vinden de meeste cliënten dat ze voldoende privacy hebben.

Op de open afdeling in Zuidoost is de privacy vooral een probleem omdat er vierpersoonskamers zijn. Op deze afdeling en op de IC en MC in Oost, kunnen cliënten niet ongestoord telefoneren. Op de overige afdelingen ervaren cliënten dit probleem niet. Alle cliënten kunnen zich terugtrekken op hun kamer wanneer ze even alleen willen zijn. Voor de cliënten van de open afdeling in Zuidoost die een vierpersoons kamer hebben biedt dit weinig soelaas.

De afdelingen hanteren regels ter bescherming van de privacy van cliënten. Eén van de regels is dat cliënten niet bij medecliënten op de kamer mogen komen.

Bezoek

Cliënten vinden in meerderheid dat ze niet ongestoord kunnen praten met hun bezoek. Op de open afdeling in Zuidoost en op de beide MC's is het niet toegestaan om bezoek te ontvangen op de eigen kamer.

Afwijken van de bezoektijden is het gemakkelijkst op de open afdelingen. Cliënten kunnen in de leefkuil in Zuidoost en in de hal beneden in Oost buiten therapie-uren bezoek ontvangen. Op andere afdelingen wordt bij uitzondering bezoek buiten de bezoektijden toegestaan.

Seksualiteit en intimiteit

Er zijn weinig mogelijkheden voor seksualiteit en intimiteit op de afdelingen. Het enige duidelijke beleid is: Geen seks binnen de kliniek. Er zijn geen condooms verkrijgbaar voor cliënten.

Aanbevelingen

- Cliënten mogen mede-cliënten ontvangen op hun kamer wanneer zij dat zelf willen.
- Cliënten krijgen meer vrijheid om bezoek te ontvangen, ook op hun eigen kamer.
- Er wordt een ruimer beleid geformuleerd ten aanzien van seksualiteit. Een bestaande werkgroep van De Meren en de Centrale Cliëntenraad zal hier voorstellen voor doen.

Veiligheid

Cliënten voelen zich over het algemeen veilig op de afdelingen. In Oost is het gevoel van veiligheid wat minder dan in Zuidoost.

Op alle afdelingen wordt wel eens gestolen van cliënten.

Alle medewerkers vinden dat er wel eens onveilige situaties zijn. Personeel wordt regelmatig getraind in het omgaan met agressie. Het beleid op de afdelingen bestaat uit goede observatie, overleg met cliënt en behandelaar en de-escalatie.

Soms wordt er preventief gesedeerd.

Begeleiding door verpleegkundigen

De cliënten van de gesloten afdelingen vinden dat verpleegkundigen op tijd ingrijpen bij spanningen op de afdeling. De cliënten van de open afdelingen vinden dat dit beter kan. Als oorzaak hiervoor wordt genoemd, dat er teveel bezuinigd is op personeel.

Soms laat de bereikbaarheid van de verpleging te wensen over, bijvoorbeeld wanneer de nachtdienst op rustige momenten op een andere afdeling zit.

Aanbevelingen:

- Het creëren van een zelfregulatiekamer¹ kan een bijdrage leveren aan het voorkomen van onveilige situaties.
- De beschikbaarheid en bereikbaarheid van verpleegkundigen moet duidelijk zijn voor cliënten, ook 's nachts.
- Het moet voor cliënten duidelijk zijn waar ze een verpleegkundige kunnen vinden wanneer ze die nodig hebben.
- Ook 's nachts is er altijd een verpleegkundige op de afdeling aanwezig

¹. Speciaal ingerichte kamer die veilig en rustig is en waar niets van waarde kapot gemaakt kan worden. Cliënten voor wie angsten en wanen te veel dreigen te worden kunnen daar zelf in en uit gaan. Een zelfregulatiekamer is bedoeld om separaties terug te dringen of te voorkomen.

Vrijtijds mogelijkheden

De meeste cliënten vervelen zich wel eens op de afdeling. Cliënten noemen een aantal zaken die kunnen bijdragen aan vrijetijds mogelijkheden, waaronder actuele lectuur, bijvoorbeeld een krant, literatuur, mogelijkheden om te bewegen, ook buiten therapietijden, een activiteitenlokaal op de afdeling, Tv met video of DVD, internet-mogelijkheden. Het is voor cliënten niet altijd duidelijk of ze buiten therapietijden gebruik kunnen maken van faciliteiten zoals de gymzaal.

Cliënten van de open afdelingen kunnen zelf boodschappen doen. De mogelijkheden in Oost zijn beter dan in Zuidoost. Cliënten van gesloten afdelingen hebben weinig

mogelijkheden en kunnen soms via de verpleging sigaretten kopen. Andere aankopen zoals postzegels zijn een probleem.

Financiën

Vrijwel alle cliënten hebben het gevoel dat ze hulp kunnen krijgen bij het regelen van hun financiën. Lang niet iedereen heeft deze hulp nodig.

Aanbevelingen:

Ruime gebruiksmogelijkheden van afdelingsfaciliteiten, ook buiten therapietijden.

Duidelijke communicatie met cliënten over het gebruik van deze faciliteiten.

Mogelijkheden creëren op de afdelingen om kleine aankopen te doen.

Het inschakelen van vrijwilligers bij hulp aan cliënten, bijvoorbeeld bij het boodschappen doen.

3. Probleemstelling

Probleemstelling voor het onderzoek luidde:

Hoe ervaren de cliënten van De Meren het woon-, leef- en behandelklimaat?

De Stuurgroep Kwaliteit heeft bij aanvang van het onderzoek de volgende deelvragen geformuleerd:

- Voldoet het woon- leef- en behandelklimaat aan de verwachtingen van cliënten? Welke voorzieningen worden gemist?
- Hoe ervaren cliënten dit woon- leef- en behandelklimaat in het algemeen? Welke verbeteringen zijn gewenst?
- Hoe verhoudt het ervaren woon- leef- en behandelklimaat zich tot andere eisen, bijvoorbeeld landelijke kwaliteitsnormen en wettelijke eisen?

4. Werkwijze en uitvoering

Het onderzoek is uitgevoerd door een extern deskundige. De Stuurgroep Kwaliteit van de Cliëntenraad heeft het onderzoek begeleid. De stuurgroep bestond uit Pam de Soete, voorzitter Centrale Cliëntenraad, Anny Haveman, vice-voorzitter Centrale Cliëntenraad, Frank Peter Kaat, lid Cliëntenraad AMC De Meren, Toon van der Aa, lid Centrale Cliëntenraad, Marisa Fabris en Ina Kramer, beide ondersteuners van de cliëntenraden.

Vorbereidingsfase

In de Stuurgroep Kwaliteit heeft een eerste uitwerking plaatsgevonden in deelvragen, uitgaande van de probleemstelling van het onderzoek. Als uitgangspunten voor de discussie zijn gekozen:

- de door de Cliëntenraad gekozen afbakening van het onderzoek, te weten het woon- leef- en behandelklimaat voor cliënten en de relevante kwaliteitsaspecten uit het instrument van het Verwey-Jonker Instituut
- relevante criteria vanuit het patiëntenperspectief van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie;
- relevante criteria uit het GGZ-schema van de HKZ;
- de inbreng van de stuurgroep Kwaliteit.

Een overzicht van de genoemde criteria is opgenomen in bijlage 5.

Vanuit deze drie bronnen zijn indicatoren bij de kwaliteitsaspecten geformuleerd en indicatoren die gebruikt zijn bij het meten, vastgesteld. Deze indicatoren vormen een concretisering van de genoemde kwaliteitscriteria die vaak abstract zijn.

Uit het verkregen overzicht van indicatoren zijn drie instrumenten afgeleid:

1. een vragenlijst voor cliënten
2. een vragenlijst voor medewerkers
3. een checklist met observatiepunten voor een bezoektteam

Er is een bezoektteam samengesteld dat bestond uit mevr. Ingeborg Eggen, voorzitter van de Cliëntenraad AMC De Meren, en de heren Bertus Schouten, lid van de Centrale Cliëntenraad en Frank Peter Kaat, lid van de Cliëntenraad AMC De Meren.

Verder heeft overleg plaatsgevonden gericht op informatie-uitwisseling, met de kwaliteitsfunctionaris van De Meren en met een onderzoeker van het Amsterdams Patiënten Consumenten Platform.

Uitvoeringsfase

- **Informatie aan de afdelingen**

Er is op elke afdeling een gesprek gevoerd met een leidinggevende over de gang van zaken op de afdeling en de voorbereiding van het onderzoek.

De medewerkers van de verschillende afdelingen zijn geïnformeerd tijdens een werkoverleg of een klinische les. In een informele, open sfeer is van gedachten gewisseld over de opzet en zijn vragen beantwoord. De contacten hebben geleid tot zoveel vertrouwen in de aanpak, dat alle afdelingen hebben besloten medewerking te verlenen en samen met de Cliëntenraad ook de organisatie ter hand hebben genomen. Zo werden ontmoetingen met cliënten ingepland in het programma van de afdelingen.

- **Informatiebrochure**

Er is een informatiebrochure ontwikkeld voor cliënten en medewerkers over het Kwaliteitsonderzoek. De tekst van de brochure is door de Cliëntenraad samen met de onderzoeker samengesteld. De brochure is in de huisstijl van De Meren gedrukt en onder cliënten en medewerkers op de verschillende afdelingen verspreid.

- **Cliëntenenquêtes**

Tijdens een aantal bezoeken zijn door de onderzoeker op alle afdelingen enquêtes aan cliënten overhandigd. Waar nodig zijn cliënten geholpen bij het invullen van de vragenlijst of zijn de vragen vertaald. Cliënten hebben als blijk van waardering voor hun deelname € 5 ontvangen.

- **Medewerkerenquêtes**

De medewerkerenquêtes zijn met een instructie op de afdelingen afgegeven. De communicatie binnen de afdelingen hierover is een beetje stroef gegaan, maar uiteindelijk zijn de meeste enquêtes ingevuld teruggekomen.

- **Bezoekteam**

Het bezoekteam heeft alle afdelingen bezocht en aan de hand van de checklist de bevindingen genoteerd.

- **Verwerking en rapportage**

Alle cliëntenenquêtes zijn verwerkt in een statistisch programma. De kwalitatieve toelichtingen van cliënten zijn overgenomen van de enquêtes en bij de desbetreffende aspecten verwerkt. In verband met de kleine aantallen per afdeling is de meting te beschouwen als kwalitatief onderzoek. Het accent ligt op de signalen die door cliënten en medewerkers zijn gegeven. In de verwerking zijn alleen de respondenten betrokken die de desbetreffende vraag beantwoord hebben. De totalen kunnen daardoor verschillen. In de tabellen met resultaten zijn toch percentages vermeld, om vergelijking tussen de afdelingen eenvoudiger te maken.

In de rapportage is elk aspect van het woon- leef- en behandelklimaat dat is getoetst, beschreven. De volledige resultaten van de cliëntenenquête per vraag, zijn in tabelvorm in de bijlagen opgenomen.

Bij elk aspect zijn de antwoorden van de medewerkers en de bevindingen van het bezoektteam betrokken. De resultaten zijn besproken in de Stuurgroep Kwaliteit. Vervolgens zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

5. Resultaten

5.1 Achtergrondgegevens

De vragenlijsten zijn afgenomen bij cliënten en medewerkers van alle afdelingen van de twee SPDC's, te weten per SPDC de open afdeling, de Intensive Care (IC) en de Medium Care (MC).

In de rapportage zijn de resultaten van IC en MC per locatie samengevoegd in verband met het kleine aantal vragenlijsten.

Cliëntenenquête

SPDC	afdeling	bedden	respondenten	mannen	vrouwen
Oost	open	24	12	6	6
	IC+MC	14	9	5	4
AMC/De Meren	open	24	14	7	7
	IC+MC	22	8	0	8

De volgende tabel geeft de leeftijdsverdeling per afdeling weer.

leeftijdsgroep	Oost		AMC/De Meren	
	Open	IC+MC	Open	IC+MC
21-30 jaar	4	3	2	2
31-40 jaar	2	2	2	5
41-50 jaar	3	3	6	0
51-60 jaar	1	1	3	1
onbekend	1	0	1	0
totaal	12	9	14	8

De opnameduur op de open afdeling van het SPDC Oost varieerde van 9 weken tot 2 jaar. Drie personen waren voor de eerste keer opgenomen, vier personen voor de tweede keer, drie personen voor de derde keer en één persoon voor de zesde keer. Op de IC/MC varieerde de opnameduur van 1 week tot ruim een jaar. Vier personen waren voor de eerste keer opgenomen, één persoon voor de tweede keer, één persoon voor de derde keer, één persoon voor de 10^{de} keer en één persoon voor de 20^{ste} keer.

De opnameduur op de open afdeling van het SPDC AMC/De Meren varieerde van 1 week tot 1 jaar. Zeven personen waren voor de eerste keer opgenomen, vier personen voor de tweede keer, één persoon voor de derde keer, één persoon voor de vierde en één persoon voor de 31^{ste} keer. Op de IC+MC varieerde de opnameduur van 1 tot 31 weken. Vier personen waren voor de eerste keer opgenomen, twee per-

sonen voor de tweede keer en één persoon voor de vierde keer. Eén cliënt is voor de 20^{ste} keer opgenomen.

Medewerkersenquête

Er zijn 22 medewerkers enquêtes uitgezet. Op de open afdelingen elk 5 en op elke IC en MC 3 enquêtes. Het verspreiden van de enquêtes op de afdelingen is niet helemaal soepel verlopen, maar uiteindelijk zijn er in het totaal toch 18 vragenlijsten teruggekomen. De lijsten zijn als volgt verdeeld over de afdelingen:

SPDC	afdeling	respondenten	mannen	vrouwen
Oost	open	5	1	4
	IC+MC	3	1	2
AMC/De Meren	open	5	1	4
	IC+MC	5	3	2

De meeste respondenten zijn verpleegkundigen of seniorverpleegkundigen. Daarnaast hebben een teamleider, een teamcoördinator, een arts en een pedagogisch hulpverlener de enquête ingevuld.

De resultaten van de medewerkers zijn samen met de resultaten van de cliëntenenquête en de bevindingen van het bezoektteam in deze rapportage verwerkt.

5.2. Resultaten per aspect

De vragenlijst voor cliënten begon met de vraag:

Stel dat u de baas was op de afdeling waar u nu bent opgenomen. Hoe zou die afdeling er dan uitzien?

Cliënten van alle afdelingen hebben deze vraag beantwoord. Een aantal antwoorden heeft betrekking op dingen die nu niet goed lopen op de afdeling. Verder durven cliënten ook te dromen van een afdeling die schoon is, mooi ingericht, waar bloemen, planten en dieren zijn en een mooie tuin.

Hieronder een impressie van de antwoorden per afdeling.

Zuidoost, open afdeling:

De afdeling zou warm en sfeervol zijn, geen donkere kamers, maar kamers met veel licht, meer planten en bloemen, schoner en gezelliger, andere kleuren, ander meubilair.

“Het hoeft geen hotel te zijn, maar nu is het een allegaartje.”

Er zouden mogelijkheden zijn om je te vermaken bijvoorbeeld met actuele lectuur en we zouden meer samendoen, bijvoorbeeld gezelschapsspelletjes.

Er zou meer waardering zijn voor cliënten, meer aandacht van de verpleging, betere persoonlijke begeleiding.

Er zou geen lawaai zijn en je zou niet 's nachts gestoord worden in je slaap om te checken of je er bent.

Iedereen zou een eigen kamer hebben met een eigen douche en bredere bedden; Het zou er netjes uitzien en alles zou goed georganiseerd zijn.

Er zou beter eten zijn, meer variatie, goed gevulde koelkasten en meer frisdrank en we zouden af en toe samen een verse maaltijd koken.

Er zouden geen verstopte wasbakken, geen meerpersoonskamers, geen verweerde douchegordijnen, geen kapotte meubels zijn.

“De afdeling zou als een paleis zijn voor patiënten, met ruimere financiële mogelijkheden.”

Zuidoost, gesloten afdeling:

Het zou ordelijk en schoon zijn met een mooi biljart, goede huisregels, goed voor je hart. De afdeling zou vrolijk zijn en iedereen had het naar zijn zin, gezondheid zonder problemen. Veel ruimte en een grotere kamer.

Alles eerlijk delen, gezellig aan tafel samen eten. Het zou lekker ruiken in de douche en er zouden mooie bloemen zijn.

Sommige cliënten vinden het goed zoals het nu is, maar dan met een mooiere tuin.

Oost, open afdeling.

De cliënten op de open afdeling in oost, dromen niet zozeer over een andere inrichting of aankleding van de afdeling, maar hebben het zonder uitzondering over de sfeer.

Er zou meer begeleiding zijn voor patiënten, meer openheid en meer zelf laten doen, medicatie in eigen beheer, elke dag een gesprek en meer aandacht voor patiënten van het personeel, niet dat de verpleegkundigen op kantoor zitten.

Er zou geen nachtcontrole zijn.

Er zou beter opgelet worden of er geen drugs gebruikt worden en er zou meer contact zijn met patiënten.

Eén cliënt wil elke week huiskameroverleg waar iedereen kan zeggen over de afdeling wat hij wil en waar gekeken kan worden welke dingen veranderd kunnen worden.

Er zijn ook nog wel wensen ten aanzien van de afdeling zelf: het zou een leuke afdeling zijn met spelletjes, kleurrijk en vol muziek. De hele dag koffie. Een cliënt vindt dat op de afdeling de vrijheid zou moeten zijn om nederwiet te roken.

En: *“Als je niet alleen bij iemand op bezoek kunt, dat ze je dan brengen en weer ophalen.”*

Oost, gesloten afdeling.

De afdeling zou heel mooi zijn met schilderijen en planten en bloemen. En ook dieren: vogels, konijnen, papagaaien, hamsters, woestijnratjes en parkieten.

Als een thuis voor een patiënt.

Er zou een goede benadering zijn met respect voor de behoeften en wensen van de patiënten en geen dwang met medicijnen.

Meer contact tussen patiënten en goed contact met personeel, meer rookwaar en meer koffietijden.

Aan medewerkers is de vraag gesteld:

Wat vindt u van de afdeling, wanneer u ernaar kijkt door de bril van de cliënt?

Eén medewerker van de open afdeling in Oost heeft de vraag beantwoord. Zij vindt dat er nu op de afdeling zelf weinig mogelijkheden zijn voor activiteiten.

Er zouden op de afdeling meer groepsactiviteiten plaats mogen vinden (nu is alles nog erg individueel gericht). De hygiëne mag op de afdeling beter in acht genomen worden en de middelen moeten hiervoor beschikbaar zijn. Op de afdeling zouden meer hulpmiddelen moeten zijn zoals computers en sportattributen. Verder zouden er alleen éénpersoonskamers zijn.

Hieronder volgt een korte weergave van de opvattingen van cliënten, medewerkers en het bezoektteam over verschillende aspecten van het verblijf op de afdelingen, die in de vragenlijsten aan de orde zijn geweest. Het complete overzicht van de antwoorden vindt u in bijlage 2, waar tabellen zijn opgenomen van de antwoorden per vraag.

Dagelijkse dingen doen

Voor de meeste afdelingen geldt dat het merendeel van de cliënten tijdens het verblijf op de afdeling niet in staat is de dingen te blijven doen die ze gewend waren. Voor cliënten op de gesloten afdelingen komt dit vooral door de beperking van hun vrijheden: zij kunnen niet zelfstandig naar buiten of wandelen. Soms komt het omdat het nog niet gelukt is om op de afdeling een dagelijkse routine op te bouwen.

Alleen op de open afdeling van het SPDC Oost vinden de meeste cliënten dat ze wel hun eigen dingen kunnen blijven doen. Voorbeelden die genoemd worden zijn: het werk op de zorgboerderij blijven doen, maar ook roken en TV kijken (“dat doe ik normaal ook en dat kan ik blijven doen”).

Een voorbeeld van inbreuk op de dagelijks dingen is het niet kunnen koken.

Eén cliënt slaat de spijker op zijn kop: “Thuis is toch anders dan in het ziekenhuis”.

Eigen kamer

Op de open afdeling in Zuidoost hebben niet alle cliënten een eigen kamer. Op deze afdeling zijn zelfs nog 4-persoonskamers.

De meeste cliënten kunnen hun kamer wel van binnen uit afsluiten. Sommige cliënten vragen om hun kamer ook van buiten op slot te kunnen doen, zodat andere cliënten niet ongevraagd de kamer in kunnen.

De meeste cliënten weten dat er afspraken zijn over het betreden van kamers door medecliënten of begeleiders. Alleen op de open afdeling in Zuidoost is de meerderheid van de cliënten hier niet van op de hoogte.

De medewerkers geven aan dat op alle afdelingen geldt:

- Cliënten komen niet bij elkaar op de kamer (uitgezonderd de cliënten die een 4-persoonskamer delen).
- Verpleegkundigen kloppen eerst aan en wachten op antwoord.
- Er vinden geen gesprekken in het kader van behandeling en begeleiding plaats op de kamers .

De open afdeling in Zuidoost en de beide MC's hanteren de regel dat er geen bezoek op de kamers mag worden ontvangen.

Cliënten zijn niet onverdeeld positief over hun kamer. Het slechtst scoren de kamers op de afdelingen in Zuidoost. In de toelichtingen geven cliënten aan dat de meeste kamers te klein zijn, dat er dingen kapot zijn (afvoer van de wastafel wordt een aantal keren genoemd). Herhaalde verzoeken hebben niet tot reparatie geleid. Kamers kunnen niet geventileerd worden, zijn niet altijd schoon, zijn ongezellig en kaal.

Aan cliënten is gevraagd of het mogelijk is een eigen sfeer te creëren door eigen spullen, planten of dieren. De meeste cliënten vinden het fijn om eigen spullen om zich heen te hebben. Voor (kleine) eigen spulletjes is meestal wel plaats. Genoemd worden posters, prullaria. Ook medewerkers vinden dat dit moet kunnen. Zelfs een TV, maar tegelijk wordt geconstateerd dat in de meeste kamers geen aansluiting is. Eén cliënt heeft geen behoefte aan eigen spullen, omdat hij zo snel mogelijk naar huis wil.

De meeste cliënten en medewerkers zijn het erover eens dat dieren niet kunnen. Dieren in een ziekenhuis zijn niet hygiënisch en kunnen allergieën veroorzaken. Eén cliënt antwoordt: *"Ik weet het niet, trouwens ik hou niet van huisdieren, ik wil alleen een radio."*

Op het SPDC Oost is het gezien de scores kennelijk wat huiselijker dan in Zuidoost.

Het bezoektteam vindt de éénpersoonsccliëntenkamers op de open afdeling in Zuidoost te klein. Er past een tafeltje achter het bed, waardoor beperkte schrijfruimte ontstaat. Er is geen stoel. De 4-persoonsslaapkamers bieden weinig privacy. De bedden staan dicht op elkaar en kunnen alleen met een gordijn afgeschermd worden. De kasten daar zijn te openen met één en dezelfde sleutel. Er zijn wel kluisjes beschikbaar, maar ook in de kasten zitten persoonlijke bezittingen. Er wordt regelmatig gestolen, omdat iedereen het gebouw binnen kan lopen. Bezoek en medeccliënten mogen niet op de kamers komen (in verband met de veiligheid). De eenpersoonskamers van de IC en MC zijn in redelijke staat. Er zijn een bad en twee douches.

Het bezoektteam vond dat de kamers in Oost er goed uit zagen: allemaal éénpersoonskamers. In elke kamer een afsluitbare kast en een wastafel met spiegel van onbreekbaar materiaal. De kamers zijn vrij ruim, met een bed en een tafel met stoel. Cliënten kunnen foto's, posters e.d. ophangen, maar er mag niet geboord worden. Eén cliënte heeft vol trots haar kamer laten zien: smaakvol en gezellig ingericht. Een radio mag, maar er is geen TV-aansluiting.

Het uitzicht was vroeger overal goed, totdat ertegenover een nieuw gebouw kwam (voor artsen, administratie etc.) Nadeel is de grote kans op inblik door de buurt. Er hangt nu wel vitrage.

De kamers zijn van binnen en buiten door de cliënt zelf af te sluiten.

Sanitair en hygiëne

De meeste cliënten hebben geen eigen toilet of badkamer, maar zouden dat wel graag willen.

In zuidoost vindt bijna de helft van de cliënten dat de afdeling en de badkamers en toiletten niet schoon genoeg zijn. In Oost vindt 36% van de cliënten de afdeling, badkamer en toiletten niet schoon genoeg.

Opvallend is dat slechts een enkele medewerker vindt dat het voldoende schoon is (één in Zuidoost en één in Oost). De rest van de medewerkers van beide locaties vindt de afdeling, badkamers en toiletten niet schoon genoeg.

Het bezoektteam is redelijk tevreden. Alleen de toiletten op de IC en de MC in Oost kunnen beter en de wastafels (IC) en de doucheputjes (MC) zijn er niet schoon.

Sfeer op de afdeling

Cliënten is gevraagd wat zij vinden van de sfeer op de afdeling en in de huiskamer. Ten aanzien van de sfeer op de afdeling scoren de afdelingen in Oost beter dan in Zuidoost. Op de open afdeling in Oost vindt 72% de sfeer goed of voldoende, op de gesloten afdelingen geldt dit voor 62,5%. Op de Open afdeling AMC/De Meren vindt 46% de sfeer op de afdeling goed of voldoende, op de gesloten afdelingen in Zuidoost is dit 43%.

Voor de sfeer op de huiskamers is dit andersom. Van de cliënten op de Open afdeling in Zuidoost vindt 65% de sfeer in de huiskamers goed of voldoende, op de gesloten afdelingen is dit 62,5%. Op de open afdeling van Oost vindt 34% van de cliënten de sfeer goed of voldoende en op de gesloten afdelingen is dit 50%.

In de toelichtingen geven cliënten van alle afdelingen aan vooral het gevoel van saamhorigheid te missen; samen dingen doen, samen afspreken wat er op televisie gekeken wordt en ook af en toe een leuke film opzetten. Verder spelletjes doen, dammen, tafeltennissen. Ook een gezellige inrichting wordt gemist, planten en bloemen, lekkere stoelen en banken.

Andere factoren die de sfeer op de afdeling en in de huiskamer negatief beïnvloeden, zijn:

- Het is niet schoon
- De televisie staat de hele dag aan
- Het is niet gezellig ingericht, geen lekkere stoelen of banken om TV te kijken
- Het zijn altijd dezelfde mensen die er een bende van maken en dezelfde mensen die de rommel opruimen. *“Ik heb geleerd mijn eigen rommel op te ruimen”.*

Cliënten geven ook aan last te hebben van mensen die zich niet kunnen gedragen.

“De meest luidruchtige en gekke patiënten bepalen de sfeer en de verpleging doet soms of je achterlijk bent.”

Inrichting

Op de open afdelingen is rond de 30% van de cliënten niet tevreden over de inrichting van de huiskamers, op de gesloten afdelingen is dit ongeveer 40%. Redenen zijn dat het kaal is en ongezellig en dat er geen lekkere stoelen of banken zijn. Soms doet de TV het niet goed (Open Afdeling AMC/De Meren).

In Zuidoost vinden cliënten de afdeling oud en te donker en de meubels oud en vies. Dit komt omdat het gebouw oud is en moeilijk schoon te houden. De kleur van de deuren valt niet bij iedereen in de smaak. De gordijnen zijn niet mooi

In Oost vinden veel cliënten de inrichting van de huiskamer saai, weinig kleur, de lampen zijn te fel, er is geen boekenkast en goede stoelen ontbreken. Sommige cliënten missen planten en dieren.

Over de inrichting van hun eigen kamer zeggen cliënten:

De kleuren zijn saai. In Zuidoost is er weinig ruimte voor eigen spulletjes. Cliënten zouden graag een nachtkastje hebben op hun kamer en een radio.

In Zuidoost zijn verschillende cliënten niet tevreden met hun bed: te kort of niet goed. Maar er zijn ook cliënten die vinden dat het bed lekker is.

Eén cliënt wil graag een tweepersoonsbed.

In Oost zijn de kamers ruimer en maken cliënten van de gelegenheid gebruik om het gezellig te maken.

Het bezoektteam heeft op alle afdelingen de huiskamers bezocht.

De open afdeling in Zuidoost heeft twee huiskamers. De derde huiskamer, de blauwe, is ingericht als rookruimte. Er is een televisie aanwezig. De rode huiskamer heeft ook televisie. De groene huiskamer heeft radio. De inventaris is verouderd en wordt ook niet vervangen. Hetzelfde geldt voor de IC en MC in Zuidoost. De tweepersoons bankjes zijn in slechte staat en bieden niet genoeg zitruimte voor het aantal cliënten.

Op de open afdeling Oost is een vrij gezellige rokershuiskamer en een gezellige niet-rokershuiskamer met vitrage, gordijnen, planten en nieuw meubilair.

De huiskamer van de IC is functioneel, dus wat kaal, wel verzorgd, met voldoende comfortabele stoelen. De MC heeft een ongezellige sfeerloze huiskamer, met een kleine tafel en een smerig vloerkleed en ramen zonder gordijnen.

Rookbeleid

Op alle afdelingen hebben cliënten gelegenheid om te roken. Het beleid is dat alleen in de rookkamers gerookt kan worden. Voor alle afdelingen geldt dat een enkele keer een uitzondering wordt gemaakt, wanneer cliënten een kamerprogramma hebben of gesepareerd zijn, of wanneer de drukte van de rookkamer niet verdragen wordt.

Cliënten geven aan dat ze op meerdere plaatsen zouden willen roken.

De IC in Zuidoost beschikt naast de rokershuiskamer, niet over een rookvrije huiskamer.

Ongeveer de helft van de medewerkers heeft wel eens last van cliënten die roken. Bij de cliënten ligt dat aantal lager. De meeste overlast is op de gesloten afdelingen.

De ventilatie van de rookkamers kan volgens eenderde tot de helft van de cliënten beter of veel beter. Op de locatie Oost is de situatie nog iets slechter dan in Zuidoost. Bijna alle medewerkers vinden dat de ventilatie in de rookruimtes (veel) beter kan.

Er is ook gevraagd of cliënten 's nachts kunnen roken, wanneer ze bijvoorbeeld niet kunnen slapen. Volgens een minderheid van de cliënten kan dat niet. Uit de medewerkersenquête blijkt dat de huiskamer op de open afdelingen altijd toegankelijk is voor cliënten. Kennelijk weten niet alle cliënten dat.

In Zuidoost weten niet alle medewerkers of de cliënten 's nachts terecht kunnen in de huiskamer. Eénmaal wordt gemeld dat de huiskamer van 23.00 tot 7.00 uur op slot is (MC). Ook op de gesloten afdelingen in Oost zijn niet alle medewerkers het eens over de toegankelijkheid van de huiskamers 's nachts.

Voeding en koken

De mogelijkheid om te koken op de afdelingen is heel beperkt. In de huiskamers is een gasstel of een kookplaatje waar cliënten bijvoorbeeld een ei kunnen bakken. Cliënten van de open afdelingen op beide locaties geven aan dat de kookgelegenheid onvoldoende is en dat er te weinig pannen en ander keukengerei aanwezig is. Verschillende cliënten geven aan dat ze het op prijs zouden stellen wanneer één of twee keer per week gezamenlijk een verse maaltijd gekookt zou worden.

Op de open afdelingen is (bijna) de helft niet tevreden over het eten en drinken. Op de gesloten afdelingen geldt dat voor een kwart van de cliënten.

Er wordt onderscheid gemaakt naar de lunch en het avondeten. De lunch is een broodmaaltijd waarvoor de verschillende elementen op de afdelingen aanwezig zijn. Cliënten in Zuidoost klagen over het bestellen van de broodmaaltijden: er is te weinig volkoren brood, halfvolle melk, veel oude kaas en weinig jonge kaas enz. Voor cliënten die vegetarisch eten of bijv. diabetes hebben, wordt het beleg niet apart gehouden. Daardoor is het soms opgemaakt door andere cliënten. Er zijn ook cliënten die het eten lekker vinden.

In Oost kunnen cliënten beneden in het restaurant eten.

Voor de warme maaltijden kan gekozen worden uit verschillende menu's. Cliënten die langer bij De Meren verblijven, vinden de variatie na verloop van tijd onvoldoende (het is iedere week dezelfde lijst). Volgens cliënten zijn niet alle diëten te bestellen. Voorbeelden die genoemd zijn: cholesterolarm of kosjer.

Verder:

“Sommige dingen staan nooit op de lijst, bijvoorbeeld een keer erwtensoep of bonensoep of een lekkere karbonade”

Niet iedereen vindt de lijsten gemakkelijk in te vullen:

“Na twee maanden oefenen is het vrij eenvoudig”

Verdere opmerkingen die over het warme eten gemaakt zijn:

- Het is jammer dat het altijd opgewarmd is.
- Er wordt teveel diepvries en groente uit potjes gebruikt.
- Het is te lang gekookt.
- Er zit te weinig zout in.
- Soms is het te heet, soms te koud.
- Het is niet altijd genoeg.

En: *“Mijn moeder kookt beter”*

Op de afdelingen worden tussendoortjes verstrekt in de vorm van koffie, thee, zuivel en fruit. Voor blikjes fris en snacks zoals tosti's moet worden betaald (€ 0,60 voor een blikje, € 0,50 voor een tosti). Er zijn cliënten die de frisdrank graag in de verstrekkingen van de afdelingen zouden zien.

Alcoholbeleid

Alcohol is niet toegestaan op de afdelingen.

De cliënten van de open afdelingen die dat willen, kunnen buiten de kliniek alcohol gebruiken. Medewerkers geven aan dat vrijwillig opgenomen cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor hun handelen. Er wordt voorlichting gegeven over de effecten van alcohol in combinatie met medicijnen.

Veel cliënten zijn het eens met het alcoholbeleid. Zij vinden de combinatie van alcohol en medicijnen onverantwoord. Het blijft een ziekenhuis, alcohol verhoogt de kans op agressie, dus *“geen alcohol in de psychiatrie”*

Maar er zijn ook cliënten die vinden dat een biertje of een rosétje op zijn tijd moet kunnen.

De medewerkers op de open afdeling in Oost vinden wel dat verbieden averechts werkt. Zij stellen tevens vast dat er op de afdeling weinig overlast is van gedragingen van patiënten door alcoholgebruik.

Privacy

In de cliëntenenquête en in de medewerkersenquête zijn vragen gesteld over de privacy van cliënten.

Op de open afdeling in Zuidoost vindt de helft van de cliënten dat hij niet voldoende privacy heeft en 11 van de 14 cliënten vinden dat zij niet ongestoord kunnen telefoneren. De medewerkers zijn het volledig met hun cliënten eens. Belangrijke reden voor het gebrek aan privacy, vormen de 4-persoonskamers. Medewerkers geven aan dat cliënten alleen privé kunnen bellen wanneer ze een eigen telefoon hebben.

Ook op de IC/MC in Oost is de privacy een probleem: bijna de helft van de cliënten vindt de privacy onvoldoende, ook vinden 5 van de 7 cliënten daar dat ze niet ongestoord kunnen telefoneren, terwijl de cliënten van de IC/MC in Zuidoost en van de open afdeling in Oost hier geen problemen mee hebben.

De vraag of cliënten zich desgewenst even kunnen afzonderen, wordt met name door een aantal cliënten op de open afdeling in Zuidoost negatief beantwoord. Cliënten en medewerkers van alle afdelingen geven aan dat cliënten zich altijd terug kunnen trekken op hun eigen kamer. De negatieve scores op de open afdeling in Zuidoost hebben ook weer te maken met het feit dat niet alle cliënten een eigen kamer hebben.

Medewerkers van de open afdeling aldaar geven aan dat cliënten gebruik kunnen maken van de gesprekskamer of van de computerkamer. Diezelfde medewerker meldt erbij dat deze computerkamer ook altijd toegankelijk is voor de andere cliënten.

Op de afdelingen worden de volgende privacyregels gehanteerd:

- Cliënten mogen niet bij medecliënten op de kamer komen.
- Medewerkers kloppen altijd aan en wachten op antwoord.
- Individuele problemen worden niet in de groep besproken.
- In de huiskamer wordt niet over de behandeling gesproken.
- Er worden geen gesprekken met cliënten gevoerd op hun kamer.

Eén medewerker licht toe:

“Ik benader cliënten altijd zoals ik zelf benaderd zou willen worden ook ten aanzien van privacy. Daarom: kloppen en wachten op antwoord.”

De vraag of cliënten ongestoord kunnen e-mailen is door verreweg de meeste cliënten negatief beantwoord. E-mailen kan in zuidoost alleen op de computer op de afdeling ergotherapie in het hoofdgebouw. Ook in oost is geen computer met internet beschikbaar op de afdeling. Het bezoektteam meldt dat er onder begeleiding wel gebruik gemaakt kan worden van een computer. De cliënt kan dus niet ongestoord e-mailen.

In Oost kunnen cliënten alleen via de verpleegkundigen telefoneren. Er is wel privacy. In de ruimte is een kaarttelefoon en ook een telefoon met intern bereik. Per dag mag een cliënt één maal gratis bellen (geen 06-nummers), bijvoorbeeld om dingen te regelen. Op de MC is telefoneren alleen mogelijk tegen betaling.

In Zuidoost is op de open afdeling in de centrale hal een telefoon. Deze biedt weinig privacy. 06-nummers moeten aangevraagd worden bij de centrale. Verder is er een betaaltelefoon in de Leefkuil. Deze biedt meer privacy. Op de IC/MC is die privacy er ook. Telefoneren kan in een aparte kamer na aanvraag bij de verpleegkundigen.

Bezoek

Op de Open afdeling in Zuidoost en op de beide MC's mogen cliënten geen bezoek ontvangen op hun kamer. Deze cliënten vinden in meerderheid dat ze niet ongestoord kunnen praten met hun bezoek. De cliënten op de overige afdelingen antwoorden in meerderheid dat ze bezoek mogen ontvangen op hun kamer. Medewerkers beantwoorden deze vraag verschillend. Het bezoektteam meldt dat op de IC in Oost geen bezoek op de kamer mag worden ontvangen tenzij jonger dan 12 jaar (in verband met overlast voor andere cliënten).

Buiten de bezoektijden kunnen cliënten van de open afdelingen eventueel bezoek ontvangen in de leefkuil (Zuidoost) of in de hal beneden (Oost). Dit voorzover er geen therapie is.

Op de gesloten afdelingen wordt bij uitzondering bezoek buiten de bezoektijden toegestaan. Redenen hiervoor kunnen zijn: het is voor het bezoek niet mogelijk om tijdens de bezoeken te komen of de toestand van de cliënt.

Bezoek buiten bezoektijden wordt alleen toegestaan wanneer het past binnen het behandelplan.

Met name de cliënten op de open afdelingen zouden in meerderheid ook op andere tijden bezoek willen ontvangen. Op de gesloten afdelingen geldt dit voor de helft van de cliënten.

Seksualiteit en intimiteit

Cliënten vinden dat er geen mogelijkheden zijn voor intimiteit en seksualiteit op de afdeling. Sommige cliënten vinden dit terecht: "*Het hoort niet*". Ook de medewerkers zijn hier heel duidelijk over. De open afdeling in Zuidoost heeft als beleid: geen seks binnen de kliniek. De medewerkers geven in de toelichting aan dat het geen verblijfsafdeling is. Het gaat om korte opnames en cliënten hebben vrijheden buiten de afdeling: zij kunnen bijvoorbeeld even naar huis.

Verder wordt intimiteit vaak ontraden aan cliënten in verband met de toestand van de cliënt.

Niet alle medewerkers zijn het hier mee eens, getuige de volgende toelichting:

" Het wordt helaas categorisch onthouden aan de patiënten"

Door de MC in Oost wordt aangegeven dat seks niet geoorloofd en niet gewenst is, met name waar het gaat om seks tussen cliënten.

Soms hebben cliënten wel eens seks met hun eigen partner (binnen de privacy van hun eigen kamer).

Medewerkers weten niet of er officieel beleid is op dit punt.

Zij vinden het een actueel thema, dat besproken moet worden om éénduidige regels te hebben. *“Het protocol moet geactualiseerd worden”*

Medewerkers geven regelmatig in hun toelichting aan dat cliënten in een ziekenhuis zijn opgenomen en niet op een verblijfsafdeling. Cliënten denken daar vaak anders over, zeker die cliënten die al heel lang op de diverse afdelingen zijn opgenomen.

Condoms zijn niet verkrijgbaar voor cliënten. De cliënten in Oost gaan naar Het Kruidvat. Er hangt wel een automaat in het gebouw maar die is altijd leeg.

Veiligheid

Aan cliënten is gevraagd of ze zich over het algemeen veilig voelen op de afdeling. In Zuidoost zijn cliënten hier positief over. In Oost voelt een minderheid van de cliënten zich niet altijd veilig. Op alle afdelingen wordt wel eens wat van cliënten gestolen. Op de open afdeling in Oost is het percentage cliënten van wie wel eens gestolen wordt het hoogst (60%). Eén cliënt meldt de diefstal van een nieuwe mobiele telefoon.

Ook is gevraagd of er plekken zijn op de afdeling waar cliënten liever niet komen, omdat ze zich daar niet veilig voelen. In Zuidoost zijn er volgens cliënten geen onveilige plekken op de afdeling, In Oost voelen cliënten zich minder veilig. Soms is dat omdat een cliënt bang is voor negatieve mensen. Een andere cliënt voelt zich onveilig omdat er veel gebedeld wordt (open afdeling).

Eén cliënt voelt zich onveilig in bad, douche of toilet, *“Omdat ik daar mijn kleren niet aan heb”*.

Alle medewerkers vinden dat er wel eens onveilige situaties op de afdelingen voorkomen. Bijna alle toelichtingen die gegeven zijn hebben betrekking op agressie door cliënten, verbaal of fysiek geweld tegen personeel of medecliënten.

Oorzaken liggen soms in de ruimtelijke indeling van de afdeling (IC in Zuidoost).

Verschillende malen wordt genoemd dat cliënten te vroeg zijn overgeplaatst naar een open afdeling. Verder worden er wel eens drugs binnengesmokkeld (gesloten Oost).

Algemeen beleid is vooral het voorkomen van onveilige situaties door goede observatie, overleg met cliënt en behandelaar, de-escaleren. Soms wordt er preventief gesedeerd.

Het personeel wordt Merenbreed getraind in agressiehantering. Twee maal per jaar worden kennis en vaardigheden opgefrist.

Separeerkamers

Het bezoektteam heeft de separeers bezocht en de volgende bevindingen genoteerd.

In Zuidoost heeft het bezoektteam één separeer bekeken.

Er is een bed, een zitblok, een schoolbord en een raam met uitzicht op de tuin. Het raam is beveiligd. Er is zicht op een klok in de gang. De separeer heeft geen eigen toilet, maar de onvermijdelijke kartonnen po. Vóór de separeers is een soort ge-

meenschappelijke ruimte. De separeer ligt ver van de andere ruimtes van de afdeling.

De separeer in Oost maakt een slecht onderhouden indruk. Het is er niet schoon. De muren en de vloer zijn hard. Er is geen camera wel een intercom. Wanneer er geluiden van zelfbeschadiging zijn, wordt de cliënt gefixeerd. Het bezoektteam heeft niet de indruk dat de geluiden van de separeer doordringen op de afdeling.

De separeer heeft geen eigen toilet en er waren onvoldoende kartonnen po's (omdat ze op waren). Cliënten kunnen zien of het buiten licht of donker is en via een raampje in de deur zien hoe laat het is. Er is een schoolbord, maar geen krijt om te schrijven. Cliënten kunnen in de separeer op de radio een zender naar keuze beluisteren. Wanneer cliënten zich coöperatief gedragen kunnen ze gebruik maken van de buitenruimte bij de separeer, waar een toilet is, wasgelegenheid en een eettafeltje.

Begeleiding door verpleegkundigen

Op de gesloten afdelingen vinden de cliënten unaniem dat de begeleiding tijdig inspringt bij spanningen in de groep.

Op de beide open afdelingen vindt (ruim) de helft van de cliënten dat dit beter kan. Ook de bijdrage van de begeleiding aan de goede sfeer op de afdeling kan beter.

In hun toelichting geven cliënten aan dat de verpleegkundigen hun best doen. Het kan beter, maar dat komt volgens cliënten omdat er veel mankracht wegbezuinigd is. Ook verschillende verpleegkundigen geven aan dat er te weinig personeel is.

De aanwezigheid en bereikbaarheid van de begeleiding overdag kan op alle afdelingen voor een aantal cliënten beter. Hetzelfde geldt voor de bereikbaarheid 's avonds en 's nachts.

Eén cliënt op de open afdeling in Oost schrijft in de toelichting dat de verpleegkundigen wanneer het 's nachts rustig is op de IC zitten:

“Als ik dan niet mijn deur op slot heb, ben ik bang voor bepaalde figuren.”

Andere cliënten vinden dat je altijd bij de verpleging terecht kunt.

Op de IC/MC in Oost weten de cliënten dat de nachtdienst meestal op kantoor zit, waar je met vragen aan kunt kloppen.

Eén cliënt zou overdag graag vaker en meer begeleiding en aandacht krijgen.

Een andere cliënt ziet dat het soms druk is en komt dan later terug wanneer ze het minder druk hebben.

Vrijtijds mogelijkheden op de afdeling

Het overgrote deel van de cliënten verveelt zich wel eens op de afdeling. Op de vraag of er naast de therapie voldoende mogelijkheden zijn om je bezig te houden, antwoordt driekwart van de cliënten op de IC/MC Zuidoost en de open afdeling Oost, positief. Op die afdelingen vindt ook driekwart van de cliënten de faciliteiten goed of voldoende. Op de Open afdeling Zuidoost is dit ruim eenderde en op de IC/MC in Oost de helft. Op alle afdelingen worden cliënten betrokken bij de organisatie van de huiskamer, door het verrichten van corvee. Op de verschillende afdelingen zijn tafeltennistafels, hometrainers, een piano (Zuidoost) en een voetbalspel.

De cliënten van de beide open afdelingen kunnen ook biljarten naast de Leefkuil (Zuidoost) of de hal beneden (Oost).

De leefkuil zelf in Zuidoost is voor mensen met een beperking ontoegankelijk.

Aan cliënten is ook gevraagd wat ze missen op de afdeling.

Door cliënten van de Open afdeling in Zuidoost worden genoemd:

- Een krant, actuele lectuur, een goede bibliotheek met boeken over je kwalen
- Een computer en computerles
- Een goed ingerichte keuken
- Mogelijkheden om te bewegen: gymzaal beter toegankelijk. Een tip van een cliënt: 's morgens meedoen met Nederland in Beweging (TV 9.15- 9.30 uur)
- Een activiteitenlokaal op de afdeling

De cliënten van de IC/MC in Zuidoost willen graag:

- Meer sport en ergo, ook buiten therapie-uren.
- Internet
- Meer wandelen
- Meer (zelfstandig) naar buiten

Cliënten van de open afdeling in Oost, noemen:

- Ruimere mogelijkheden voor sport en fitness, ook buiten therapie-uren, waarvan vrij en zelfstandig gebruik gemaakt kan worden.
- Zachte banken en stoelen in de huiskamer
- Televisie met videorecorder
- Computer
- Een goed ingerichte keuken

Op de gesloten afdeling in Oost is genoemd:

- DVD-speler
- Bibliotheek
- Radio
- Meditatiemogelijkheden
- Internet

Het bezoektteam constateert dat cliënten van de gesloten afdeling in Oost op indicatie gebruik kunnen maken van de fitnessruimte op de open afdeling.

Cliënten vinden in meerderheid dat de faciliteiten vrij toegankelijk zijn. Het is wel aan tijd gebonden. Niet iedereen weet dit.

“Je kunt in de ergotherapie vrij inlopen. Het duurt wel drie maanden voordat je weet hoe alles gaat hier.”

Of cliënten de vrijheid hebben om de tijd buiten de behandeling naar eigen inzicht te besteden, en met name of ze dit buiten de instelling kunnen doen, hangt vooral samen met vrijheden die cliënten al of niet hebben. Het is duidelijk dat cliënten op de open afdelingen hier hoger op scoren dan de cliënten op de gesloten afdelingen. Boodschappen doen lukt het beste in Oost met de Dappermarkt en de winkels in de buurt. Cliënten in Zuidoost moeten veel verder weg. Voor sommige cliënten is dit een probleem. Eén cliënt oppert dat het leuk zou zijn als in de nieuwbouw een winkeltje kwam.

Cliënten zonder vrijheden kunnen wel eens via de afdeling sigaretten aanschaffen. Voor andere zaken, zoals postzegels is dit een probleem.

Financiën

Cliënten kunnen in meerderheid over hun geld beschikken. Sommige cliënten worden geholpen, bijvoorbeeld met boodschappen doen.

Vrijwel iedereen vindt dat hij hulp kan krijgen bij het runnen van zijn financiën.

Sommige cliënten krijgen hun geld via het maatschappelijk werk of hebben hun ouders gemachtigd.

Er zijn ook mensen die helemaal geen geld hebben.

Bijlage 1: Resultaten enquêtes per vraag

In de tabellen zijn zowel aantallen genoemd als percentages. Door de geringe aantallen, is op zich het nomen van percentages niet relevant. Het is toch gedaan om de vergelijkbaarheid tussen de afdelingen in één oogopslag mogelijk te maken.

1. Kunt u tijdens uw verblijf op de afdeling de dagelijkse dingen blijven doen, die u gewend was te doen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	3	21	1	12,5	5	45,5	2	25
nee	11	79	7	87,5	5	45,5	6	75
weet niet	0	0	0	0	1	9	0	0
totaal	14	100	8	100	11	100	8	100

2. Heeft u een eigen kamer?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	8	57	7	87,5	10	91	7	87,5
nee	5	36	1	12,5	1	9	1	12,5
n.v.t.	1	7	0	0	0	0	0	0
totaal	14	100	8	100	11	100	8	100

3. Kunt u uw kamer van binnenuit afsluiten?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	10	72	5	62,5	11	92	7	87,5
nee	2	14	3	37,5	1	8	1	12,5
n.v.t.	2	14	0	0				
totaal	14	100	8	100	12	100	8	100

4. Zijn er afspraken over het betreden van de kamers van cliënten door andere cliënten of door begeleiders?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	6	43	4	77	9	82	2	29
nee	4	28,5	1	17	1	9	1	14
weet niet	4	28,5	1	17	1	9	4	57
totaal	14	100	6	100	11	100	7	100

5. Wat vindt u van uw kamer?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	1	7	2	25	5	46	2	25
voldoende	1	7	3	37,5	3	27	2	25
kan beter	6	43	1	12,5	2	18	1	12,5
kan v. b.	4	29	1	12,5	1	9	3	37,5
n.v.t.	2	14	1	12,5				
totaal	14	100	8	100	11	100	8	100

6. Is het mogelijk om uw eigen sfeer te creëren door eigen spulletjes mee te nemen, bijvoorbeeld een stoel, een spreij, dingen aan de muur, een lampje enz.?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	3	23	6	86	10	83	2	25
nee	9	69	1	14	2	17	6	75
n.v.t.	1	8	0	0				
totaal	12	100	7	100	12	100	8	100

7. Is er ruimte/mogelijkheid voor eigen planten?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	5	38	5	71	9	75	4	50
nee	7	54	2	29	3	25	4	50
n.v.t.	1	8	0	0				
totaal	13	100	7	100	12	100	8	100

8. Is er ruimte/mogelijkheid voor eigen huisdieren?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	0	0	0	0	1	9	0	0
nee	12	92	8	100	10	91	7	100
n.v.t.	1	8	0	0				
totaal	13	100	8	100	11	100	7	100

9. Heeft u een eigen kast om uw spullen in op te bergen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	12	92	7	100	12	100	8	100
nee	0	0	0	0	0	0	0	0
n.v.t.	1	8	0	0				
totaal	13	100	7	100	12	100	8	100

10. Zo ja, kan die kast op slot?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	9	64	6	75	11	92	5	62,5
nee	3	22	2	25	1	8	2	25
n.v.t.	2	14	0	0	0	0	1	12,5
totaal	14	100	8	100	12	100	8	100

11. Wordt er wel eens zonder uw toestemming in uw kast gekeken?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	1	8	0	0	1	8	1	14
nee	11	84	5	83	9	75	3	43
n.v.t.	1	8	1	17	2	17	3	43
totaal	13	100	6	100	10	100	7	100

12. Is er gelegenheid op de afdeling om voor uzelf te koken?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	8	57	4	57	8	67	2	40
nee	6	43	3	43	4	33	3	60
totaal	14	100	7	100	12	100	5	100

13. Zo nee, zou u dat willen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	4	50	4	57	6	67	2	33
nee	4	50	3	43	3	33	4	67
totaal	8	100	7	100	9	100	6	100

14. Heeft u een eigen badkamer?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	0	0	0	0	4	36	2	29
nee	11	100	8	100	7	64	5	71
totaal	11	100	8	100	11	100	7	100

15. Zo nee, zou u dat willen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	6	86	8	100	6	86	1	17
nee	1	14	0	0	1	14	5	83
totaal	7	100	8	100	7	100	6	100

16. Heeft u een eigen toilet?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	1	86	2	25	3	27	2	25
nee	10	14	6	75	8	73	6	75
totaal	11	100	8	100	11	100	8	100

17. Zo nee, zou u dat willen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	8	73	5	83	6	67	4	67
nee	3	27	1	17	3	33	2	33
totaal	11	100	6	100	9	100	6	100

18. Vindt u de afdeling schoon?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	2	15	0	0	5	46	3	43
voldoende	5	39	2	28,5	2	18	2	28,5
kan beter	2	15	3	43	2	18	0	0
kan v. b.	4	31	2	28,5	2	18	2	28,5
totaal	13	100	7	100	11	100	7	100

19. Vindt u de badkamers en toiletten schoon?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	3	23	1	14	5	46	5	62,5
voldoende	4	31	1	14	2	18	2	25
kan beter	4	31	2	29	4	36	1	12,5
kan v. b.	3	15	3	43	0	0	0	0
totaal	14	100	7	100	11	100	8	100

20. Hoe vindt u de sfeer op de afdeling?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	3	23	1	14	4	36	3	37,5
voldoende	3	23	2	29	4	36	2	25
kan beter	4	31	1	14	3	27	1	12,5
kan v. b.	3	23	3	43	0	0	2	25
totaal	11	100	7	100	11	100	8	100

21. Hoe vindt u de sfeer in de huiskamer?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	3	21,5	2	25	2	17	2	25
voldoende	6	43	3	37,5	2	17	1	12,5
kan beter	2	14	2	25	8	66	1	12,5
kan v. b.	3	21,5	1	12,5	0	0	4	50
totaal	14	100	8	100	12	100	8	100

22. Kunt u roken op de afdeling?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	13	93	7	43	12	100	7	87,5
nee	1	7	1	57	0	0	1	12,5
totaal	14	100	8	100	12	100	8	100

23. Kan dat op meerdere plaatsen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	0	0	3	43	2	17	1	14
nee	14	100	4	57	10	83	6	86
totaal	14	100	7	100	12	100	7	100

24. Zo nee, zou u dat willen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	6	43	3	43	6	55	5	62,5
nee	8	57	4	57	5	45	3	37,5
totaal	14	100	7	100	11	100	8	100

25. Kan dat ook 's nachts wanneer u bijvoorbeeld niet kunt slapen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	9	75	6	86	9	75	5	62,5
nee	2	17	1	14	3	25	3	37,5
n.v.t.	1	8	0	0				
totaal	12	100	7	100	12	100	8	100

26. Hebt u wel eens last van medecliënten die roken?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	4	29	3	43	2	17	6	75
nee	10	71	4	57	10	83	2	25
totaal	14	100	7	100	12	100	8	100

27. Is de ventilatie in de rookruimtes goed geregeld?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	3	23	3	50	3	25	2	25
voldoende	4	31	1	17	3	25	2	25
kan beter	3	23	1	17	4	33	2	25
kan v. b.	3	23	1	17	2	17	2	25
totaal	13	100	6	100	12	100	8	100

28. Zijn er gescheiden huiskamers voor rokers en niet rokers?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	13	93	4	57	12	100	5	62,5
nee	1	7	3	43	0	0	3	37,5
totaal	14	100	7	100	12	100	8	100

29. Zo ja, zijn beide huiskamers goed ingericht?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	4	29	3	60	3	27	1	14
voldoende	5	36	0	0	5	46	3	43
kan beter	3	21	1	20	3	27	0	0
kan v. b.	2	14	1	20	0	0	3	43
totaal	14	100	5	100	12	100	8	100

30. Zijn de huiskamers altijd toegankelijk voor cliënten?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	12	86	5	71	10	91	4	57
nee	2	14	2	29	1	9	3	43
totaal	14	100	7	100	11	100	7	100

31. Wat vindt u van de inrichting van uw kamer en de afdeling?
Kwalitatieve antwoorden.

32. Zou u dingen in de inrichting van uw kamer anders willen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	10	83	5	71	4	36	2	25
nee	2	17	2	29	7	64	6	75
totaal	12	100	7	100	11	100	8	100

33. Zou u dingen in de inrichting van de rest van de afdeling anders willen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	11	79	3	60	5	50	5	62,5
nee	3	21	2	40	5	50	3	37,5
totaal	14	100	5	100	10	100	8	100

34. Heeft u voldoende privacy?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	7	50	5	71	9	82	4	57
nee	7	50	2	29	2	18	3	43
totaal	14	100	7	100	11	100	7	100

35. Kunt u ongestoord telefoneren?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	2	14	7	100	10	91	2	29
nee	11	86	0	0	1	9	5	71
totaal	13	100	7	100	11	100	7	100

36. Kunt u ongestoord e-mailen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	0	0	3	50	1	14	2	33
nee	11	100	3	50	6	86	4	67
totaal	11	100	6	100	7	100	6	100

37. Kunt u zich desgewenst even afzonderen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	9	64	7	100	10	91	7	100
nee	5	36	0	0	1	9	0	0
totaal	14	100	7	100	11	100	7	100

38. Mag u zich op uw eigen kamer afzonderen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	11	92	6	86	11	92	7	100
nee	1	8	1	14	1	8	0	0
totaal	12	100	7	100	12	100	7	100

39. Kunt u ongestoord met bezoek praten?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	4	31	6	86	11	92	5	83
nee	9	69	1	14	1	8	1	17
totaal	13	100	7	100	12	100	6	100

40. Kunt u ook bezoek ontvangen op uw eigen kamer?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	0	0	8	100	8	73	4	67
nee	12	100	0	0	3	27	2	33
totaal	12	100	8	100	11	100	8	100

41. Kunt u bezoek ontvangen buiten de bezoeken?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	8	62	3	37,5	5	42	2	28,5
nee	2	15	4	50	7	58	3	43
weet niet	3	23	1	12,5			2	28,5
totaal	12	100	8	100	12	100	7	100

42. Zou u op andere tijden bezoek willen ontvangen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	10	91	4	50	8	67	4	57
nee	1	9	4	50	4	33	3	43
totaal	11	100	8	100	12	100	7	100

43. Zijn er mogelijkheden voor intimiteit en seksualiteit op de afdeling?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	0	0	1	14	1	8	2	28,5
nee	8	67	5	72	8	67	2	28,5
weet niet	4	33	1	14	3	25	3	43
totaal	12	100	7	100	12	100	7	100

44. Kunnen cliënten vrij en goedkoop condooms krijgen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	0	0	0	0	9	75	1	20
nee	12	100	5	100	3	25	4	80
totaal	12	100	5	100	12	100	5	100

45. Voelt u zich over het algemeen veilig op de afdeling?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	11	85	8	100	8	73	5	37,5
nee	2	15	0	0	3	27	3	62,5
totaal	13	100	8	100	11	100	8	100

46. Worden er wel eens dingen van u gestolen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	5	42	3	37,5	6	60	3	37,5
nee	7	58	5	62,5	4	40	5	62,5
totaal	12	100	8	100	10	100	8	100

47. Zijn er plekken op de afdeling waar u liever niet komt, omdat u zich daar niet veilig voelt?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	1	8	0	0	5	45	3	37,5
nee	12	92	8	100	6	55	5	62,5
totaal	13	100	8	100	11	100	8	100

48. Springt de begeleiding tijdig in bij spanningen en problemen in de groep?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	3	25	6	75	2	20	5	72
voldoende	2	17	2	25	3	30	1	14
kan beter	6	50	0	0	3	30	0	0
kan v. b.	1	8	0	0	2	20	1	14
totaal	12	100	8	100	10	100	7	100

49. Doet de begeleiding haar best om de sfeer op de afdeling goed te laten zijn?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	5	39	5	71	1	10	3	37,5
voldoende	2	15	0	0	3	30	2	25
kan beter	4	31	2	29	5	50	2	25
kan v. b.	2	15	0	0	1	10	1	12,5
totaal	13	100	7	100	10	100	8	100

50. Hoe is overdag de aanwezigheid en bereikbaarheid van de begeleiding?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	3	23	5	62,5	3	30	3	37,5
voldoende	5	38	1	12,5	4	40	2	25
kan beter	4	31	2	25	3	30	1	12,5
kan v. b.	1	8	0	0	0	0	2	25
totaal	13	100	8	100	10	100	8	100

51. Hoe is 's avonds en 's nachts de aanwezigheid en bereikbaarheid van de begeleiding?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	3	25	5	62,5	4	36	1	14
voldoende	6	50	3	37,5	3	27	3	43
kan beter	1	8	0	0	4	36	2	29
kan v. b.	2	17	0	0	0	0	1	14
totaal	12	100	8	100	11	100	7	100

52. Bent u over het algemeen tevreden over het eten en drinken?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	8	57	6	75	6	50	6	75
nee	6	43	2	25	6	50	2	25
totaal	14	100	8	100	12	100	8	100

53. Kunt u dagelijks kiezen uit verschillende menu's?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	11	92	8	100	6	67	4	50
nee	1	8	0	0	4	33	4	50
totaal	12	100	8	100	12	100	8	100

54. Wat vindt u van de variatie in het eten?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	2	14	4	50	4	34	5	72
voldoende	2	14	2	25	1	8	1	14
kan beter	7	50	2	25	6	50	1	14
kan v. b.	1	7	0	0	1	8	0	0
totaal	12	100	8	100	12	100	7	100

55. Wat vindt u van de porties eten?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
te groot	0	0	0	0	0	0	1	14
voldoende	6	50	6	75	8	80	6	86
te klein	6	50	2	25	2	20	0	0
totaal	12	100	8	100	10	100	7	100

56. Wat vindt u van de kwaliteit van het eten?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	5	36	4	50	1	10	4	57
voldoende	4	29	2	25	2	20	2	29
kan beter	3	21	2	25	6	60	0	0
kan v. b.	2	14	0	0	1	10	1	14
totaal	14	100	8	100	10	100	7	100

57. Wat vindt u van de mogelijkheid om anders te eten bijvoorbeeld vegetarisch, halal of kosjer?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	2	18	3	43	3	42	3	60
voldoende	5	46	1	14	2	29	1	20
kan beter	3	27	2	29	2	29	0	0
kan v. b.	1	9	1	14	0	0	1	20
totaal	11	100	7	100	7	100	5	100

58. Zijn er mogelijkheden voor tussendoortjes (zowel eten als drinken)?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	11	79	5	71	8	80	4	57
nee	3	21	2	29	2	20	3	43
totaal	14	100	7	100	10	100	7	100

59. Zo ja moet u daar extra voor betalen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	5	39	3	43	8	80	3	50
nee	8	61	4	57	2	20	3	50
totaal	13	100	7	100	10	100	6	100

60. Is het mogelijk om alcohol te drinken?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	0	0	0	0	3	33	2	33
nee	12	100	7	100	6	67	4	67
totaal	12	100	7	100	11	100	8	100

61. Verveelt u zich wel eens op de afdeling?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	12	92	5	62,5	8	73	7	87,5
nee	1	8	3	37,5	3	27	1	12,5
totaal	13	100	8	100	11	100	8	100

62. Zijn er naast de therapie voldoende mogelijkheden om u bezig te houden?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	4	33	6	75	8	80	0	0
nee	8	67	2	25	2	20	7	100
totaal	12	100	8	100	10	100	7	100

63. Is het mogelijk om zelf muziek te maken op de afdeling?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	6	43	3	37,5	5	45	2	39
nee	8	57	5	62,5	6	55	5	71
totaal	14	100	8	100	11	100	7	100

64. Welke bezigheden/mogelijkheden mist u op de afdeling?
Kwalitatieve antwoorden.

65. Wat vindt u van de faciliteiten op de afdeling?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	4	29	4	50	4	40	2	33
voldoende	1	7	2	25	3	30	1	17
kan beter	8	57	1	12,5	2	20	0	0
kan v. b.	1	7	1	12,5	1	10	3	50
totaal	14	100	8	100	10	100	6	100

66. Welke faciliteiten zijn er op de afdeling en wat vindt u daarvan?
Kwalitatieve antwoorden.

67. Welke faciliteiten mist u?
Kwalitatieve antwoorden.

68. Zijn de faciliteiten vrij toegankelijk voor cliënten?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	10	77	5	62,5	8	73	2	40
nee	3	23	3	37,5	3	27	3	60
totaal	13	100	8	100	11	100	5	100

69. Is er voldoende gelegenheid om boodschappen te doen, bijv. kopen van rookwaar?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
goed	0	0	0	0	0	0	0	0
voldoende	6	43	2	28,5	8	67	4	50
kan beter	3	21	2	28,5	1	8	1	12,5
kan v. b.	4	29	3	43	2	17	3	37,5
weet niet	1	7	0	0				
totaal	11	100	7	100	11	100	8	100

70. Bent u vrij om de tijd buiten de behandeling naar eigen inzicht te besteden?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	13	93	4		7	70	2	25
nee	1	7	2		3	30	6	75
totaal	14	100	6		10	100	8	100

71. Geldt dit ook wanneer u uw vrije tijd buiten de instelling wilt doorbrengen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	12	86	4	57	8	73	2	29
nee	2	14	3	43	3	27	5	71
totaal	14	100	7	100	11	100	7	100

72. Mag u uw geld zelf beheren?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	9	69	6	75	9	73	2	29
nee	3	23	1	12,5	3	27	4	57
weet niet	1	8	1	12,5	0	0	1	14
totaal	11	100	8	100	12	100	8	100

73. Kunt u uw financiële administratie bijhouden op de afdeling?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	8	80	4	57	6	60	3	43
nee	2	20	3	43	4	40	4	57
totaal	10	100	7	100	10	100	7	100

74. Kunt u daar hulp bij krijgen?

	Zuidoost				Oost			
	Open afdeling		IC/MC		Open afdeling		IC/MC	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	10	100	6	86	10	91	3	60
nee	-	0	1	14	1	9	2	40
totaal	10	100	7	100	11	100	5	100

Kwaliteit van het spdc Medewerkersenquête

De Cliëntenraad moet ervoor zorgen dat iedere cliënt van de Meren zijn stem kan laten horen en behartigt ook het belang van de cliënten in beleidszaken.

De Cliëntenraad van de Meren heeft als taak om het bestuur te adviseren over allerlei onderwerpen, zoals bijvoorbeeld zorgbeleid of kwaliteit.

De enige manier om aan de weet te komen wat cliënten vinden van het woon- leef, en behandelklimaat bij de Meren, is door het ze zelf te vragen. Dit gebeurt door middel van een vragenlijst die bij cliënten wordt afgenomen.

Om een volledig beeld te krijgen van het woon- leef- en behandelklimaat op de afdeling en het beleid dat daar mee te maken heeft, heeft de Cliëntenraad ook vragen aan de medewerkers. Alles wat u ons vertelt wordt in een rapport verwerkt, zonder dat uw naam ergens voorkomt of dat uw uitspraken, of deze nu positief zijn of negatief, tot uw persoon zijn te herleiden.

U wordt daarom verzocht deze lijst in te vullen en binnen een week te versturen naar:

**Centrale Cliëntenraad, adres interne post A650 kamer P236
Tel. 020-5666946**

Vlierhuis Adviesbureau,
Yvonne Steemers
In opdracht van de Cliëntenraad
Van De Meren

Gegevens medewerker

geslacht man
 vrouw

leeftijd ... jaar

afdeling

functie

Wat vind u van de afdeling, wanneer u ernaar kijkt door de bril van de cliënt?

Verblijf

002

1. Hebben cliënten een eigen kamer? ja
 nee

003

2. Kunnen zij hun kamer van binnenuit afsluiten? ja
 nee

004

3. Zijn er afspraken over het betreden van kamers van cliënten door andere cliënten of door begeleiders? ja
 nee

Zo ja, welke zijn dit?

006

4. Is het mogelijk voor cliënten om hun eigen sfeer te creëren door eigen spulletjes mee te nemen, bijv. een stoel, een spreij, dingen aan de muur, een lampje, enz. ja
 nee

007

5. Is er ruimte voor eigen planten? ja
 nee

008

6. Is er ruimte voor eigen huisdieren? ja
 nee

Ruimte voor toelichting:

009

7. Hebben cliënten een eigen kast om hun spullen in op te bergen? ja
 nee

010

8. Zo ja, kan die kast op slot? ja
 nee
 n.v.t.

012

9. Is er gelegenheid voor cliënten op de afdeling om zelf te koken? ja
 nee
Waar kan dat?

018

10. Is de afdeling schoon? goed
 voldoende
 kan beter
 kan veel beter
 weet ik niet

019

11. Zijn badkamers en toiletten schoon? goed
 voldoende
 kan beter
 kan veel beter
 weet ik niet

12. Is er een rookbeleid afgesproken op de afdeling? ja
 nee

Wat houdt dat in?

13. Worden er wel eens uitzonderingen gemaakt op het rookbeleid? ja
 nee

Kunt u dat toelichten?

14. Hebt u wel eens last van cliënten die roken? ja
 nee

027

15. Is er goede ventilatie in ruimtes waar gerookt wordt? goed
 voldoende
 kan beter
 kan veel beter
 kan veel beter

030

16. Zijn de huiskamers altijd toegankelijk voor cliënten (op elk tijdstip)? ja
 nee

Privacy

034

17. Hebben cliënten voldoende privacy? ja
 nee

035

18. Kunnen cliënten ongestoord telefoneren? ja
 nee

037

19. Kunnen cliënten zich desgewenst even afzonderen?
Waar kan dat? ja
 nee

038

20. Mogen cliënten zich op hun eigen kamer afzonderen? ja
 nee

21. Hanteert de afdeling privacy-gedragregels?
Kunt u hiervan voorbeelden noemen? ja
 nee

040

22. Kunnen cliënten bezoek ontvangen op hun eigen kamer? ja
 nee

041

23. Kunnen cliënten bezoek ontvangen buiten bezoeken? ja
 nee
 weet ik niet

Kunt u dit toelichten?

043

24. Zijn er mogelijkheden voor intimiteit en seksualiteit op de afdeling? ja
 nee
 weet ik niet

Kunt u dit toelichten?

044

25. Kunnen cliënten vrij en goedkoop condooms krijgen?
Hoe gaat dat in zijn werk? ja
 nee

26. Is er officieel beleid op dit thema? ja
 nee

Zo ja, wat houdt dit in?

.....

Veiligheid

27. Zijn er wel eens onveilige situaties op de afdeling? ja
 nee

Zo ja, kunt u hier voorbeelden van noemen?

28. Wat wordt er gedaan om onveilige situaties te voorkomen?

Voeding

053

29. Kunnen cliënten dagelijks kiezen uit verschillende menu's? ja
 nee

Kunt u dit toelichten?

057

30. Bestaat de mogelijkheid voor cliënten om anders te eten, zoals bijv. halal, vegetarisch, kosjer e.d. ja
 nee

058

31. Zijn er mogelijkheden voor tussendoortjes? ja
 nee
(zowel eten als drinken)

059

32. Moeten cliënten daar extra voor betalen? ja
 nee

Kunt u een indicatie geven van de prijs?

060

33. Is het mogelijk voor cliënten om alcohol te drinken? ja
 nee

Zo ja, onder welke voorwaarden?

34. Zijn die voorwaarden voldoende? ja

nee

Waarom?

.....

Bezigheden en faciliteiten

062

35. Welke faciliteiten zijn er op de afdeling, waar cliënten buiten de therapietijden gebruik van kunnen maken?

Huishoudelijke faciliteiten, bijv.

Sportfaciliteiten, bijv.

Muziekfaciliteiten, bijv.

Creativiteit en hobby, bijv.

Computer en internetfaciliteiten, bijv.

Anders, bijv.

068

36. Zijn de faciliteiten vrij toegankelijk voor individuele cliënten?

ja

nee

Kunt u dit toelichten?

Bewegingsvrijheid

069

37. Is er voldoende gelegenheid voor cliënten om boodschappen te doen, bijv. kopen van rookwaar e.d. ?
- voldoende
 onvoldoende

Kunt u dit toelichten?

38. Door welke factoren wordt de bewegingsvrijheid van cliënten bepaald?

Behandelafspraken ja
 nee

Mogelijkheden van gebouw en tuin ja
 nee

Personeelsbezetting ja
 nee

Andere, nl:

Wilt u verder nog iets kwijt?

.....

Bedankt voor uw medewerking!

Bijlage 3 Tekst informatiebrochure voor cliënten

Kwaliteit van het SPDC

door de bril van de cliënt

November 2005

Enquêtes onder cliënten van het SPDC Oost en het SPDC AMC/De Meren

**Doe mee met de enquête:
geef uw mening en verdien € 5!**

Kwaliteit van het SPDC, door de bril van de cliënt

De cliëntenraad van de Meren behartigt de belangen van cliënten en heeft als taak om het bestuur te adviseren over allerlei onderwerpen, zoals zorgbeleid of kwaliteit

Waar gaat het om?

Om te weten wat er leeft onder cliënten, wil de cliëntenraad met u in gesprek over onderwerpen die voor u belangrijk zijn.

Eén van die onderwerpen is het woon- leef- en behandelklimaat op de afdelingen waar u als cliënt komt.

De enige manier om aan de weet te komen wat u vindt van het woon- leef- en behandelklimaat bij De Meren, is door het u zelf te vragen. Daarom wordt dit kwaliteitsonderzoek gehouden.

U kunt uw mening geven door het invullen van de vragenlijst.

Vergoeding

Als blijk van waardering voor de tijd die u aan het invullen van de vragenlijst hebt besteed, ontvangt u van ons bij inlevering € 5,=

Vragenlijst:

Het kwaliteitsonderzoek wordt gedaan door Yvonne Steemers. Zij zal de vragenlijsten uitdelen op de afdeling en dingen toelichten die onduidelijk zijn.

De vragenlijst gaat over de dagelijkse dingen die te maken hebben met het verblijven in De Meren. De kamer, de privacy, het eten, de sfeer, de activiteiten enzovoort.

Uitkomsten:

In januari 2006 zijn de uitkomsten van het onderzoek bekend. De Cliëntenraad zal de resultaten gebruiken om afspraken te maken met de afdelingen voor verbeteracties.

**Doe mee met de enquête:
geef uw mening en verdien € 5!**

Voor meer informatie kunt u bellen:
Cliëntenraad: 020-566 69 46 of 566 69 41

Bijlage 4: Overzicht schriftelijk materiaal

Cliëntenbond & LPR, *Regiokader Amsterdam, Kwaliteitstoetsing vanuit cliëntenperspectief van de instellingen voor geestelijke gezondheidszorg in de regio Amsterdam*, oktober 2001.

GGZ Nederland, *Model-huisreglement*, oktober 2001.

Nederland, drs Trudi en Majone Steketee, *De cliëntenvisitatie in de GGZ, Handboek voor kwaliteitstoetsing vanuit het cliëntenperspectief*, Verwey-Jonker Instituut, september 2004.

Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie, *De kwaliteit van de gezondheidszorg in patiëntenperspectief. Overzicht en analyse van criteria*, juni 1995.

Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector, *HKZ, Certificatieschema Instellingen voor Geestelijke Gezondheidszorg*, versie 2002

Bijlage 5: Overzicht gebruikte criteria

Criteria	Verwey Jonker	NPCF	HKZ
Wonen en verblijf	Flexibel en gegarandeerd woonaanbod	De accommodatie bevordert de zelfredzaamheid van de patiënt door de beschikbaarheid van hulpmiddelen en aanpassingen aan doorsnee voorzieningen.	
	Scheiden wonen en behandelen		
	Woonrecht		
	Mogelijkheid tot privacy		
	Veiligheid gewaarborgd		
	Respecteren algemene omgangsvormen en fatsoensnormen		
	Hulpverleners en cliënten samen verantwoordelijk voor de sfeer/ en sociale veiligheid		
Persoonlijke leef sfeer		Patiënten worden in staat gesteld hun normale relatie tijdens een opname zoveel mogelijk voort te zetten.	
		Patiënt is in gelegenheid bezoek te ontvangen.	
		Mogelijkheid om zich naar behoefte af te zonderen, een eigen plek te creëren voor zichzelf en voor persoonlijke bezittingen	
		Mogelijkheid om tijd buiten de behandeling naar eigen inzicht en behoefte door te brengen	
		Mogelijkheid om zich binnen de voorziening vrij te bewegen	
		Het is mogelijk binnen de voorziening een veilig en aangenaam binnenklimaat te handhaven.	
Accommodatie (NPCF)		Bereikbaarheid	.
(Gebouw en ruimte, HKZ)		Toegankelijkheid	Toegankelijkheid
		Voldoende bruikbare voorzieningen	Voldoende faciliteiten (richtlijnen College Bouw voor AWBZ instellingen)
		De accommodatie ten behoeve van het persoonlijk functioneren van de patiënt.	Criteria die met verblijf te maken hebben, worden in overleg met de cliëntenraad vastgelegd.
		In het gebouw is rekening gehouden met tekorten of beperkingen die direct of indirect het gevolg zijn van de ziekte of klacht van de patiënt	Eisen liggen vast in een huisvestingsplan, o.a. gebaseerd op informatie van cliënten, zorgvisie, beschrijving van kwaliteit van zorg
			Gebouwen en voorzieningen worden regelmatig geëvalueerd. Daar

			worden in ieder geval cliënten en medewerkers betrokken.
Veiligheid van de accommodatie		De bouwkundige en/of inrichtingsvoorzieningen maken zowel een adequaat toezicht door hulpverleners mogelijk als het contact houden van de patiënt met hulpverleners.	
		De accommodatie biedt de mogelijkheid om een persoonlijke levensruimte te markeren en om zich daar desgewenst terug te trekken; zij beschermt ook voor het overige zoveel mogelijk de privacy van de patiënt.	
		De ruimten waarin de patiënt verblijft, houden qua inrichting en faciliteiten rekening met zijn/haar (soms door ziekte verscherpte) gebruikseisen.	
		De ruimten waarin de patiënt verblijft, zijn qua inrichting en aankleding zodanig, dat hij/zij zich er op zijn/haar gemak kan voelen.	
		De patiënt wordt niet onnodig geconfronteerd met belastende ervaringen (afschermfunctie).	
Hygiëne		De ruimten maken een hygiënische en schone indruk.	Instelling hanteert beleid en richtlijnen op het gebied van hygiëne (toepassing warenwetregeling hygiëne van levensmiddelen)
Roken			(Tabakswet)
Voeding			Instelling hanteert beleid en richtlijnen op het gebied van voeding (warenwetbesluit bereiding en behandeling van levensmiddelen)