

## **Stageopdracht afdeling communicatie SGL**

### **Wie zijn wij?**

SGL geeft specialistische zorg aan cliënten met hersenletsel en lichamelijke handicaps. Samen met onze medewerkers streven wij ernaar dat onze cliënten het maximale uit hun leven kunnen halen en maximaal kunnen participeren in de maatschappij. Wij vieren de persoonlijke successen van onze cliënten, hoe klein ze voor een ander ook mogen lijken. Wij genieten van het groeiende zelfvertrouwen en de ontwikkeling die onze cliënten, voor zover mogelijk, doormaken.

Cliënten kunnen voor het bereiken van hun doelen gebruik maken van een totaalpakket aan diensten. Zo bieden we behandeling (onder andere Hersenz), dagbesteding, begeleiding thuis, wonen met begeleiding en logeren. SGL heeft ongeveer 550 medewerkers in dienst en ondersteunt ongeveer 1.400 cliënten. Daarnaast werken wij met vele enthousiaste vrijwilligers.

Wil je meer informatie over SGL? Kijk dan op onze website: [www.sgl-zorg.nl](http://www.sgl-zorg.nl) , op Facebook of Twitter (SGLzorg).

### **Doel**

Het beoogde einddoel is het verbeteren van de cliëntcommunicatie. Onder cliëntcommunicatie wordt verstaan de communicatie vanuit SGL met cliënten en hun naasten/mantelzorgers.

### **Aanleiding**

Door diverse geledingen in de organisatie wordt aangegeven dat de communicatie met cliënten en hun naasten/mantelzorgers voor verbetering vatbaar is.

### **Huidige situatie bij SGL**

#### *Regio- en locatieniveau*

Communicatie is een integrale verantwoordelijkheid van de regio 's c.q. locaties. Hieronder valt ook de cliëntcommunicatie. De cliëntcommunicatie richt zich op locatie- en regionieus en tevens, indien nodig, de doorvertaling van corporate informatie.

In een locatie is een teamleider cliëntenzorg verantwoordelijk voor een goede communicatie met cliënten en naasten. Op regioniveau is de regiomanager eindverantwoordelijk.

Bijna elke locatie heeft een communicatieaandachtsfunctionaris met als aandachtspunt te zorgen voor een goede communicatie tussen medewerkers en cliënten (naasten/mantelzorgers). Daarnaast hebben de medewerkers een verantwoordelijkheid in het voeren van een goede dialoog met cliënten (en hun naasten).

#### *Corporate niveau*

Vanuit corporate niveau worden de locaties/regio 's voorzien van informatie voor de communicatie met cliënten en naasten/mantelzorgers binnen de locaties. Vanuit corporate niveau worden cliënten en naasten/mantelzorgers ook rechtstreeks benaderd.

#### *Informatie via de Centrale Cliëntenraad (CCR)*

Cliënten worden vanuit de Centrale Cliëntenraad geïnformeerd.

Vanuit alle niveaus worden diverse middelen ingezet om cliënten en mantelzorgers te bereiken.

### **Samenvatting en onderzoeksvragen**

Vanuit bovenstaande kunnen we concluderen dat de gekozen infrastructuur, verantwoordelijkheden en inzet van middelen niet oplevert dat cliënten en naasten/mantelzorgers goed geïnformeerd zijn. Belangrijk is dus om te onderzoeken wat hieraan ten grondslag ligt.

Onderstaande dient in kaart te worden gebracht:

- De informatiebehoefte van cliënten
- De informatiebehoefte van naasten/mantelzorgers
- Wat cliënten op welk niveau begrijpen en de hoeveelheid en frequentie van de informatie
- De beste manier waarop cliënten en naasten/mantelzorgers informatie tot zich nemen en welke middelen zijn hiervoor het meest geschikt
- Wat gaat er mis in de huidige situatie?
- Wat gaat er goed in de huidige situatie?
- Wat is er nodig om effectief te kunnen communiceren met cliënten en naasten/mantelzorgers? (middelen en inzet medewerkers)
- Hoe kunnen we medewerkers zo goed mogelijk toerusten voor hun taak?
- Hoe kunnen we medewerkers faciliteren?
- Waar gaat het mis? Is het een houding, is het een gebrek aan capaciteit?
- Welke nieuwe ontwikkelingen kunnen we inzetten?

Als dit duidelijk is, kan SGL bekijken hoe de informatievoorziening en de dialoog het beste kan inrichten c.q. aanpassen, met duidelijke verantwoordelijkheden, ondersteuning en inzet van passende middelen. Dan wordt ook de doelstelling behaald een als goed ervaren informatievoorziening door cliënten/mantelzorgers.

### **Start stage**

Januari/februari 2016.

### **Vergoeding**

SGL biedt een stagevergoeding van € 310,- bruto, gebaseerd op 36 uur per week.

### **Contactpersoon**

Voor vragen over deze stageopdracht kan men contact opnemen met Sandra Kamperman, senior communicatieadviseur SGL. E-mail: [skamperman@sgl-zorg.nl](mailto:skamperman@sgl-zorg.nl)