

Inhoud

1	INLEIDING	2
	Bouwsteen 1:.....	2
	Bouwsteen 2:.....	2
	Bouwsteen 3:.....	2
2	FUNCTIE VAN HET KWALITEITSRAPPORT	2
3	SMART-COACH	2
3.1	ALGEMENE ASPECTEN SMART-COACH.....	2
3.1.1	ORGANISATIEGEGEVENS	2
3.2	ZORGVISIE.....	4
4	DE CLIENTEN VAN SMART-COACH	5
4.1	BOUWSTEEN 1: HET ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIENT.....	5
4.2	REFLECTIE, RESULTATEN EN INZICHT IN KWALITEIT MET BETREKKING TOT BOUWSTEEN 1..	7
5	DE TEAMS VAN SMART-COACH.....	8
5.1	BOUWSTEEN 3: KRITISCHE ZELFREFLECTIE DOOR DE TEAMS	8
5.1.1	UITKOMSTEN BOUWSTEEN 3, TEAMREFLECTIE	8
6	KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	9
6.1	BOUWSTEEN 2: LEREN VAN ONDERZOEK NAAR CLIENTERVARINGEN	9
6.2	DOELSTELLINGEN CoK	9
6.3	AANPAK CoK	9
7	VERBETERPLAN.....	11

1 INLEIDING

Op grond van de vernieuwde opzet van het Kwaliteitskader GHZ (hierna: KGZ) komt Smart-Coach tot een jaarlijks overzicht van kwaliteit. Dit overzicht is vastgelegd in het onderhavige kwaliteitsrapport dat wordt uitgebracht onder de verantwoordelijkheid van de directie. Het rapport heeft betrekking op de zorg die onder de Wet Langdurige Zorg (hierna: WLZ) valt en bevat een geobjectiverde weergave van de kwaliteit die Smart-Coach bereikt voor cliënten, alsmede een weergave van belangrijke voorwaarden voor het bieden van goede zorg, zoals betrokken en vakbekwame medewerkers. Het kwaliteitsrapport beschrijft wat er goed gaat op deze aspecten en vooral wat er verbeterd kan worden.

Het kwaliteitsrapport verbindt de opbrengsten van de drie bouwstenen waar het kwaliteitskader op berust:

Bouwsteen 1: Een verzorgd proces rond de individuele cliënt borgen. Daartoe in dialoog vaststellen welke ondersteuning nodig is en alert zijn op gezondheidsrisico's en op de kwaliteit van bestaan.

Bouwsteen 2: Leren van onderzoek naar cliëntervaringen. We maken een overzicht van inzichten uit dat onderzoek en bepalen in afstemming met de cliëntenraad de belangrijkste verbeteracties.

Bouwsteen 3: Kritische zelfreflectie door de teams borgen. Teams die de praktijk spiegelen aan de visie van de organisatie en stilstaan bij hoe het gaat en wat er verbeterd kan worden in het zorgproces rond cliënten.

Door de uitkomsten van de bouwstenen in samenhang met elkaar te bekijken, ontstaat een helder en levendig zicht op de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van het bestaan van onze cliënten. Het rapport geeft antwoord op de vragen: wat gaat goed, wat kan beter, wat zijn de prioriteiten om te verbeteren en hoe hebben we de antwoorden op deze vragen verkregen.

2 FUNCTIE VAN HET KWALITEITSRAPPORT

- Intern is het een geobjectiverde weergave van de kwaliteit die Smart-Coach levert aan mensen met een beperking.
- Extern is het een middel voor transparantie en voor verantwoording.

3 SMART-COACH

3.1 ALGEMENE ASPECTEN SMART-COACH

3.1.1 ORGANISATIEGEGEVENS

Smart-Coach biedt coachingstrajecten aan mensen met een verstandelijke beperking, een psychische stoornis (o.a. autisme en ADHD) of een psychosociale problematiek. Smart-Coach verleent hulp aan zowel jeugdigen (vanaf 18 jaar) als volwassenen.

3.1.1.1 KENMERKEN VAN SMART-COACH

- Smart-Coach stelt in haar dienstverlening altijd de behoeften van haar cliënten centraal.
- Smart-Coach heeft geen wachtlijst en start direct met de hulpverlening.
- Smart-Coach levert maatwerk.
- Smart-Coach biedt 24-uurs zorg in de vorm van beschermd wonen.

- Smart-Coach biedt dagbesteding.
- Zo'n 45 betrokken en bevlogen medewerkers bieden ondersteuning aan +100 cliënten.
- Smart-Coach is ISO NEN-EN 15224 gecertificeerd.

3.1.1.2 ALGEMENE GEGEVENS VAN SMART-COACH

Het KvK nummer van Smart-Coach is: 17206479.

Smart-Coach is sinds 2015 in het bezit van het ISO NEN-EN 15224 certificaat. We zetten de PDCA cyclus in om continue te werken aan de verbetering van kwaliteit van zorg. Het denken in verbeterprocessen en verbeteracties is een speerpunt bij Smart-Coach.

3.1.1.3 DE CLIENTEN DIE BIJ ONS WONEN

Smart-Coach begeleidt cliënten met een verstandelijke beperking, psychiatrische stoornis en/of psychosociale problematiek. De doelgroep bestaat uit cliënten met een VG-indicatie (van ZP VG3 tot ZP VG7) of een WMO indicatie. Smart-Coach begeleidt in totaal 33 cliënten op basis van de Wet langdurige zorg (WLZ).

Van de 33 WLZ cliënten krijgen vijf cliënten '24 uren woonbegeleiding' op de locatie Amundsenstraat 's-Hertogenbosch, vijf cliënten wonen 'semi-begeleid' op locatie Fort Prins Willem en de overige 23 cliënten ontvangen ambulante zorg in hun eigen woning. Van onvrijwillige zorg is bij Smart-Coach geen sprake.

3.1.1.4 MEDEWERKERS VAN SMART-COACH

In totaal werken er 49 medewerkers bij Smart-Coach en hebben we 34,9 Fte in dienst (peildatum 31-12-2017).

Van dit aantal is 77 procent vrouw en 23 procent man. De gemiddelde leeftijd is 34 en het gemiddeld aantal jaren dienstverband is 1,65 jaar. Het ziekteverzuim over geheel 2017 was 2,97%. Alle medewerkers van Smart-Coach zijn in het bezit van een VOG. Het laatste rapport van het medewerkerstevredenheidsonderzoek dateert uit 2017.

Ons opleidingsbeleid is gericht op drie thema's. Allereerst zijn er een aantal verplichte trainingen zoals BHV en Medicatie. Daarnaast wordt er scholing aangeboden gericht op het vergroten van deskundigheid rondom de begeleiding van de verschillende doelgroepen die wij bedienen. Ten slotte is er per team of individuele medewerker de mogelijkheid om scholing aan te vragen en in te zetten.

In ons handboek is een overzicht opgenomen van competenties die gesteld worden aan medewerkers. Voor begeleiders zijn deze competenties ingedeeld in vijf gebieden: ondersteunen van de cliënt, communicatie, samenwerken en coördinatie, initiatief, zelfsturing/zelflerend vermogen. Ook voor teamleiders en orthopedagogen zijn competenties vastgesteld.

3.1.1.5 MEDEZEGGENSCHAP

De woonlocaties kennen bewonersvergaderingen. Daarbij is er een Centrale Cliëntenraad. Voor medewerkers en cliënten is er een vertrouwenspersoon, een onafhankelijke klachtencommissie en een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De Centrale Cliëntenraad is op de hoogte gebracht van het verschijnen van dit kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport zal voor feedback aan de Centrale Cliëntenraad worden voorgelegd.

3.1.1.6 VEILIGHEID

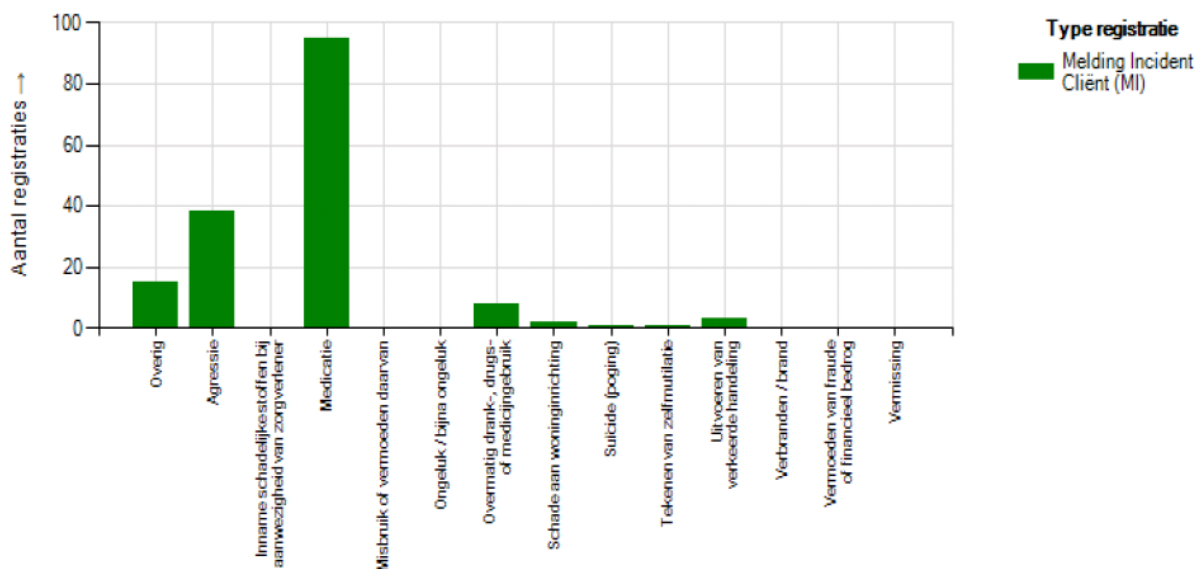
Jaarlijks wordt een analyse van geregistreerde klachten en incidenten gemaakt om hierin trends te ontdekken. In 2016 werden 0 klachten en 48 incidenten geregistreerd. T/m oktober 2017 zijn er 0 klachten en 165 incidenten geregistreerd. Uit een analyse van deze registraties is gebleken dat we

alle incidenten met betrekking tot medicatie zijn gaan registreren. Dit betekent dat nu ook het weigeren van medicatie of het vergeten in te nemen van medicatie wordt geregistreerd als incident. Dit verklaart grotendeels de toename van het aantal geregistreerde incidenten. Dit blijkt mede uit het feit dat er in 2016 slechts 1 medicatie incident was geregistreerd.

In 2016 werd er 1 drugs gerelateerd incident geregistreerd. In 2017 hebben we op dit gebied gekozen voor de categorie “Overmatig drank- drugs- of medicijngebruik”. We hebben in 2017 op deze categorie 8 incidenten geregistreerd. Deze stijging is te verklaren door het uitbreiden van de betreffende categorie.

In 2016 werden er 43 agressie incidenten geregistreerd en in 2017 was dit hetzelfde aantal. Op basis van de aangescherpte regelgeving met betrekking tot het melden van geweldsincidenten hebben we in 2017 3 agressie incidenten gemeld bij de IGJ. De IGJ heeft inzake alle 3 de incidenten aangegeven dat we goed hebben gehandeld en doet geen aanvullend onderzoek naar de incidenten.

De MI-meldingen hebben van jan t/m okt 2017 tot 124 afhandelingsplannen geleid. Alle afhandelingsplannen zijn gelezen, beoordeeld en afgehandeld door de teamleiders.



3.2 ZORGVISIE

De begrippen eigen regie en kwaliteit van bestaan van cliënten vormen de basis van de visie van Smart-Coach op wonen, welzijn, zorg en ondersteuning. Onze visie is uitgekristalliseerd in acht domeinen die volgens Schalock en Verdugo relevant zijn voor iemands kwaliteit van bestaan: lichamelijk welbevinden, psychisch welbevinden, interpersoonlijke relaties, deelname aan de samenleving, persoonlijke ontwikkeling, materieel welzijn, zelfbepaling en belangen. Daarnaast onderscheidt Smart Coach vier randvoorwaarden voor het bieden van verantwoorde zorg en ondersteuning: zorgafspraken en ondersteuningsplan, cliëntveiligheid (fysiek, sociaal en emotioneel), kwaliteit van medewerkers en organisatie en samenhang in zorg en ondersteuning.

Smart Coach biedt 5 vormen van zorgverlening aan haar cliënten:

1. Zeer intensief beschermd wonen intramuraal met 24-uurszorg (locatie Amundsestraat)
2. Intensief beschermd wonen intramuraal met 24-uurszorg (Locatie Amundsestraat)

3. Regulier begeleid zelfstandig wonen met dagdiensten & 24u zorg op afroep (locatie Fort Prins Willem en diverse andere locaties)
4. Regulier begeleid zelfstandig wonen extramuraal met ambulante begeleiding en 24u zorg op afroep.
5. Ambulante begeleiding

4 DE CLIENTEN VAN SMART-COACH

4.1 BOUWSTEEN 1: HET ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIENT

In het kader van bouwsteen 1 dient voor elke client helder te zijn:

1. Welke problemen er spelen rond zelfredzaamheid en welke ondersteuningsbehoeften er zijn?

In het PVA en de beeldvorming is voor elke client in kaart gebracht welke problemen er spelen met betrekking tot zelfredzaamheid en welke ondersteuningsbehoeften daaruit voortvloeien. In het algemeen spelen hier de volgende zaken: contacten onderhouden met instanties; contacten onderhouden met het netwerk; structuur aanbrengen en behouden in de huishouding; dag- en nachtstructuur en maatschappelijk aanvaard handelen.

2. Welke bijzondere gezondheidsrisico's er zijn en welke aandachtspunten voor veiligheid?

De bijzondere gezondheidsrisico's en de aandachtspunten voor de veiligheid van de client worden in kaart gebracht in het signaleringsplan van de client. Dit signaleringsplan wordt samen met de client opgesteld en alle begeleiders van de client handelen vanuit dit plan. In het algemeen spelen hier de volgende zaken: verslaving; inzicht krijgen in de noodzaak tot het accepteren van behandeling; tijdig naar de huisarts gaan bij lichamelijke problemen; psychoses; verwaarlozing gebit; persoonlijke hygiëne en tijdig innemen van medicatie.

3. Welke wensen er zijn voor een prettig leven en hoe de zorg daaraan kan bijdragen?

De input voor dit item volgt uit het cliëntervaringsonderzoek. Dit wordt hieronder besproken bij bouwsteen 2.

4. Hoe voert de client de regie over zijn eigen bestaan en hoe verstrekt Smart-Coach dit?

Smart-Coach begeleidt haar klanten sinds oktober 2017 met behulp van de Individuele Rehabilitatie Benadering. Het doel van de Individuele Rehabilitatie Benadering (hierna: IRB) is om mensen met ernstige, langdurige beperkingen te helpen beter te functioneren, zodat ze met succes en naar tevredenheid kunnen wonen, werken, leren en sociale contacten kunnen hebben in een omgeving van hun eigen keuze met zo min mogelijk professionele hulp (Anthony e.a., 2002).

Smart-Coach begeleidt cliënten met een verstandelijke beperking, psychiatrische stoornis en/of psychosociale problematiek, bij het proces tot terugkeer naar de maatschappij, zodat zij naar eigen vermogen zelfstandig kunnen functioneren en de begeleiding afgebouwd kan worden.

De IRB streeft naar versterking van de autonomie van de client. Juist bij mensen met beperkingen is het van groot belang om de mogelijkheden die zij hebben te benutten. In de praktijk betekent dit vooral dat rehabilitatieprocessen erop gericht zijn de cliënt tot een zo zelfstandig mogelijk niveau van functioneren te brengen. Onnodige afhankelijkheid van professionele hulpverlening wordt daardoor vermeden.

De hoofddoelen van de IRB luiden daarom als volgt:

- Het herwinnen of verbeteren van rol/functioneren op alle relevante leefgebieden.
- Toename van de maatschappelijke participatie van de cliënt.
- Herstel van het gevoel van eigenwaarde en van eigen kracht.

Het resultaat wordt steeds beoordeeld vanuit twee gezichtspunten: vanuit de omgeving (succes) en vanuit de cliënt (tevredenheid). Om te kunnen spreken van een positief resultaat zijn zowel voldoende succes als voldoende tevredenheid nodig.

Subdoelen van de benadering zijn:

- het verkennen van mogelijkheden
- het stellen van een doel
- het verkrijgen van de gewenste rol en omgeving
- daarin met succes en tevredenheid functioneren
- het leren van vaardigheden, vaardigheden beter leren gebruiken
- het creëren, verkrijgen en gebruiken van hulpmiddelen en ondersteuning (hulpbronnen), eventueel door aanpassingen van de omgeving.

Het voordeel van de IRB is dat cliënten veel sneller kleine doelen behalen. Er wordt namelijk gewerkt met kleine tussenstappen en deze leiden sneller tot succes. Daarbij ben je er eerder bij als het misgaat. We merken dat onze cliënten minder opstandig zijn dankzij de IRB en dat zij sneller en duidelijker aangeven aan wat zij willen.

5. “Nee, tenzij” bij vrijheidsbeperking.

Smart-Coach werkt niet met vrijheidsbeperkende maatregelen. Een cliënt kan wel een individuele afspraak met Smart-Coach maken waarin hij Smart-Coach vraagt hem te helpen om bepaald gedrag te kaderen. Deze werkwijze leidt in de praktijk tot goede resultaten omdat de wens tot verandering van een bepaald soort gedrag door de cliënt zelf wordt ingezet.

6. Zeggenschap van cliënten op locatieniveau.

Ten aanzien van de formele medezeggenschap in de vorm van de cliëntenraad beslissen de cliënten mee over zaken als: beleid met betrekking tot drugs; huisregels; regels op de dagbesteding en de benoeming van een nieuw lid van de RvC.

Inzake de informele medezeggenschap in de vorm van de bewonersvergaderingen worden onder andere de volgende zaken aan de orde gesteld: vuurwerk met oud en nieuw, eten met kerst, muziek in huis en het weekmenu.

Op het gebied van de individuele medezeggenschap heeft elke cliënt een eigen ondersteuningsplan dat wij het plan van aanpak noemen (hierna: PVA). De cliënt is hiervan zelf de regiehouder. Dat betekent dat hij in samenspraak met zijn persoonlijk begeleider bepaalt wat er in het PVA komt te staan. Het PVA is opgebouwd uit een aantal vaste onderdelen: gestelde diagnose en persoonsbeeld, hoofddoelen volgens de Zelfredzaamheid-Matrix, advies behandelaar en/of orthopedagoog en het werkdoelenformat waarin de lange termijn doelen zijn omgezet in haalbare, korte termijn doelen.

Alle informatie inzake de voortgang van de cliënt wordt opgeslagen in het ECD. Deze informatie is (nog) niet vrij toegankelijk voor cliënten. Smart-Coach is momenteel aan het onderzoeken hoe we een inlogmogelijkheid voor de cliënten kunnen faciliteren. De cliënt heeft uiteraard wel de mogelijkheid om zijn ECD in te zien en kopieën te maken.

Tenminste één keer per jaar wordt het PVA met de cliënt, verwanten en/of vertegenwoordigers besproken. Het werkdoelensformat wordt meerdere keren per jaar in samenwerking met de cliënt en zijn vertegenwoordigers bijgesteld. Mogelijke veiligheidsrisico's zijn opgenomen in het PVA en in het signaleringsplan. Deze worden besproken met de cliënt en/of zijn vertegenwoordigers. We maken samen met de cliënt een analyse van de aanvaardbaarheid van de risico's. Als we op een onaanvaardbaar risico stuiten dan zullen we het elimineren.

De kracht van Smart-Coach is dat wij iedere cliënt benaderen als een uniek persoon en niet slechts als een lid van een bepaalde doelgroep. De cliënten waarderen deze aanpak zeer en voelen zich dankzij deze aanpak veilig bij ons.

4.2 REFLECTIE, RESULTATEN EN INZICHT IN KWALITEIT MET BETREKKING TOT BOUWSTEEN 1

Wat gaat goed? Draagt de werkwijze van Smart-Coach bij aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt?

De medewerkers geven hierover aan:

We hebben met de IRB een methodiek die laagdrempelig is en aansluit bij de taal en mogelijkheden van cliënten. De cliënt heeft nu echt de regie over de zorg en ondersteuning. De cliënt is meer betrokken bij zijn plan en bij zijn doelen.

De doelen worden niet meer "verzonnen" maar komen nu makkelijker vanuit de cliënt zelf. Het wordt voor de cliënt veel inzichtelijker wat goed gaat en waar hij trots op kan zijn. Dit heeft een positief effect op het zelfvertrouwen en dus op de kwaliteit van leven van cliënten.

Wat kan beter?

Sommige medewerkers geven aan dat het moeilijk is om de IRB toe te passen en te vertalen naar het niveau van de cliënt. We willen medewerkers daarom extra ondersteunen in het werken met de IRB. We zullen in kaart brengen bij welke medewerkers dit speelt zodat we deze medewerkers kunnen trainen in het adequater toepassen van de IRB.

5 DE TEAMS VAN SMART-COACH

5.1 BOUWSTEEN 3: KRITISCHE ZELFREFLECTIE DOOR DE TEAMS

5.1.1 UITKOMSTEN BOUWSTEEN 3, TEAMREFLECTIE

Voor de invulling van bouwsteen 3 is gekozen voor een spel aan de hand van stellingen¹.

Er is één teamreflectiebijeenkomst georganiseerd voor team Fort Prins Willem en één voor team Amundsenstraat. Het LSR was gesprekleider en spiegelde de uitkomsten.

Het spel is verdeeld in vier thema's:

1. Cliënt
2. Relatie cliënt-medewerker
3. Samenwerking in het team
4. Veiligheid.

Per thema moesten er stellingen op de juiste plek neergelegd worden: gaat het goed of kan het beter? Een actieve manier om met elkaar in gesprek en discussie te komen over de kwaliteit binnen het team. Voor het formuleren van de stellingen is gebruik gemaakt van de stellingen van het spel 'Onze cirkel' (de stellingen zijn gebaseerd op onderwerpen uit de checklist uit Vernieuwing kwaliteitskader GHZ: aanpak bij "Ontwikkelruimte 2016".) Daarnaast zijn op basis van de uitkomsten van het LSR cliëntervaringsonderzoek stellingen toegevoegd. Tot slot konden de beide teams per thema nog onderwerpen toevoegen.

Op basis van de stellingen waarbij verbetering gewenst is, was er de mogelijkheid om 'Kan beter' kaarten in te vullen.

Op iedere kaart werd de gekozen stelling ingevuld. Vervolgens beantwoordden de teams de volgende vragen op de kaart:

- **Wat gaan we (anders) doen?**
- **Hoe gaan we dat doen?**
- **Wie of wat hebben we daarvoor nodig?**
- **Wanneer?**

Tijdens de teamreflectie is afgesproken om de 'Kan beter' stellingen met het complete team uit te werken (concrete afspraken maken). In verband met de beschikbare tijd zijn niet alle stellingen besproken. De overige stellingen kunnen in de teams op een later tijdstip besproken worden. Voor het volledige verslag van de teamreflectie zie bijlage A,B, C & D.

De verbeterpunten die naar voren zijn gekomen in de teamreflectie zijn opgenomen in het verbeterplan in hoofdstuk 7 van dit kwaliteitsrapport.

¹ Dit spel is gebaseerd op het teamreflectiespel 'Onze cirkel' van zorgaanbieder De Parabool. De Parabool heeft het LSR toestemming verleend om dit spel te gebruiken.

6 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

6.1 BOUWSTEEN 2: LEREN VAN ONDERZOEK NAAR CLIENTERVARINGEN

Smart-Coach heeft in samenwerking met het LSR, landelijk steunpunt (mede)zeggenschap, een cliënt ervaringsonderzoek uitgevoerd onder haar cliënten bij de dienst 'Wonen', woonlocaties Fort Prins Willem en Amundsenstraat.

Het onderzoek vond plaats via de LSR-methode Cliënten over Kwaliteit (CoK). Dit is een erkende methode volgens het KwaliteitsKader Gehandicaptenzorg (KKGZ) van de Vereniging gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

6.2 DOELSTELLINGEN CoK

CoK heeft de volgende doelstellingen:

1. Verkrijgen van inzicht in het **oordeel van cliënten** over de kwaliteit van de zorg en hun bestaan: Wat vinden cliënten? En het verkrijgen van inzicht in de achterliggende meningen, ervaringen en wensen: Waarom vinden cliënten dat? Dit toetst het LSR met een vragenlijst.
2. Vaststellen van **concrete verbeterpunten en verbetersuggesties** voor de cliënt (in het ondersteuningsplan), voor de woonlocaties en voor de hele organisatie (verbeterplannen). Dit doet Smart-Coach door de uitkomsten van de vragenlijst te bespreken met de cliënten, de teams en de cliëntenraden of het bewonersoverleg.

6.3 AANPAK CoK

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd volgens een aantal stappen:

1. Aanvullen vragenlijst

Binnen Smart-Coach wonen cliënten, wordt ambulante begeleiding gegeven en is er een dienst dagbesteding. Het cliëntervaringsonderzoek van dit jaar (2018) richt zich op de dienst wonen. Het LSR heeft daarom de CoK vragenlijst 'Wonen' gebruikt.

De vragenlijst heeft ongeveer 25 vragen. Op verzoek kan het LSR nog drie vragen per vragenlijst toevoegen. Daarnaast wordt de vragenlijst wat betreft terminologie passend gemaakt.

2. Startoverleg

Tijdens het startoverleg heeft het LSR de stappen van de raadpleging toegelicht aan de bestuurder en een aantal medewerkers en werd de vragenlijst vastgesteld en de planning gemaakt.

3. Invullen en versturen vragenlijst

Smart-Coach streeft ernaar dat eens in de drie jaar alle cliënten in de gelegenheid worden gesteld mee te doen aan een raadpleging. Smart-Coach biedt cliënten de keuze hoe zij deel willen nemen. Cliënten kunnen de vragenlijst zelfstandig invullen, eventueel met iemand uit het persoonlijk netwerk, of met een begeleider van Smart-Coach die daarvoor de LSR instructie heeft gevolgd.

4. Koppeling ondersteuningsplan

De cliënt bespreekt met zijn persoonlijk begeleider zijn antwoorden op de vragen uit de LSR-vragenlijst. Op basis hiervan worden doelen opgesteld of verbeterafspraken gemaakt. Dit wordt vastgelegd in het plan van aanpak van de cliënt.

5. Spiegelgesprek

Het LSR toetst en verdiept de uitkomsten van de vragenlijsten per woonlocatie in een spiegelgesprek. Het spiegelgesprek heeft als doel om het gesprek op gang te brengen over de sterke punten en de aandachtspunten (de uitkomsten van de vragenlijsten). Bij deze punten wordt gezocht naar achtergronden en suggesties voor verbetering. Het spiegelgesprek bestaat uit twee rondes. In de eerste ronde geven de cliënten aan wat ze belangrijke thema's vinden en vertellen hun verhaal daarbij. In de tweede ronde kunnen de begeleiders reageren op wat de cliënten hebben verteld.

6. Rapport

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijsten en de spiegelgesprekken schrijft het LSR een rapport. In het rapport zijn de uitkomsten per woonlocatie weergegeven en geanalyseerd.

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee onderdelen: Allereerst een analyse van de gesloten vragen. De antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst zijn onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten, op basis van aantallen en procentuele verdelingen.

Het tweede onderdeel van de analyse betreft een verwerking van de opmerkingen en de verbetersuggesties die cliënten hebben gemaakt in de vragenlijst en tijdens de spiegelgesprekken. Dit doet het LSR door het onderzoeksmateriaal te beschrijven en samen te vatten, thema's er uit te filteren, uitspraken te ordenen en opvallende details er uit te lichten. Ook maakt het LSR een cliëntenversie van de resultaten van de cliëntenraadpleging. Alle cliënten ontvangen de cliëntenversie.

7. Opstellen verbeterplan

Het LSR bespreekt het conceptrapport met de bestuurder en de cliëntenraad tijdens een verbeterplanbespreking. De cliëntenraad en de bestuurder stellen onder leiding van het LSR, gezamenlijk een SMART²-verbeterplan op. Dit doen zij door eerst de belangrijkste verbeterpunten uit het cliëntervaringsonderzoek te selecteren en prioriteiten te stellen. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan te pakken. Het verbeterplan is opgenomen in hoofdstuk 7 van dit rapport.

² SMART staat voor: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

7 VERBETERPLAN

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat?)	Tijdpad (Binnen welke tijd gerealiseerd)
1	IRB: Sommige medewerkers geven aan dat het moeilijk is om de IRB toe te passen en te vertalen naar het niveau van de client. We willen medewerkers daarom extra ondersteunen in het werken met de IRB. We zullen in kaart brengen bij welke medewerkers dit speelt zodat we deze medewerkers kunnen trainen in het adequater toepassen van de IRB.	Extra (mogelijk 1 op 1) trainingen inzetten met gedragsdeskundige of teamleider bij medewerkers die hier tegenaan lopen.	Teamleiders uitvraag bij persoonlijk begeleiders doen voor behoefte aan extra training. Gedragsdeskundige extra training(en) inplannen Kwaliteitsmedewerker moet IRB opnemen in opleidingsplan nieuwe medewerkers	Lopende afspraak
2	Plan van aanpak: cliënten zijn niet of deels tevreden over het overleg over het plan van aanpak en hun inbreng.	Vragen naar de ervaringen en wensen van cliënten ten aanzien van het plan van aanpak (overleg en inbreng). Ervaringen en wensen terugkoppelen naar de teamleider in een teamoverleg. Indien nodig beleid aanpassen ten aanzien van het plan van aanpak in samenwerking met de cliëntenraad. <i>(Aanpassen beleid/verbeteracties najaar 2018).</i>	Persoonlijk begeleiders woongroepen	Uiterlijk eind september 2018
3	Vakantie persoonlijk begeleiders en schaduwbegeleider: Vakanties vallen soms samen waardoor beide begeleiders niet aanwezig zijn.	In teams bespreken in hoeverre dit voorkomt in de verschillende teams en afspraken maken over hoe hiermee om te gaan.	Management en teamleiders zorg	Mei 2018
4	Communicatie en afstemming: Afspraken zijn niet altijd SMART/concreet voor cliënten.	Afspraken zijn in het bijzijn van de cliënt genoteerd en zijn concreet voor de cliënt. Er wordt een tijdpad gekoppeld aan de afspraken. Er wordt afgesproken wat en wanneer er wordt teruggekoppeld aan de cliënt.	Persoonlijk begeleiders Directie bespreekt dit punt in mei 2018 met de teamleiders zorg.	Lopende afspraak Mei 2018
5	Daginvulling: Cliënten van de Amundsenstraat zijn niet tevreden over hun daginvulling.	Afspraak met directeur van De Werkarrousel over mogelijke samenwerking. Concrete afspraken maken over het vinden van passend werk/dagbesteding voor cliënten.	Teamleiders zorg en management Teams Wonen en Ambulant	Vóór de zomer van 2018 Najaar 2018

		Sociale kaart van Amundsenstraat, Fort Prins Willem en Ambulant in kaart brengen.		Vóór de zomer van 2018
6	Blowen Amundsenstraat: Er is onduidelijkheid over het beleid rondom blowen op de Amundsenstraat	Opstellen plan van aanpak (regels en afspraken) met het team en teamleider van de Amundsenstraat	Management en teamleiders zorg	Vóór de zomer van 2018
7	Tussendoortjes Amundsenstraat Bewoners kunnen niet zelf bepalen wanneer ze een tussendoortje pakken.	Bewoners tijdens een bewonersoverleg uitleggen waarom er regels zijn ten aanzien van het pakken van tussendoortjes en bewoners in de gelegenheid stellen om vragen te stellen over dit beleid. Uitkomsten bewonersoverleg terugkoppelen naar cliëntenraad. Cliëntenraad geeft indien nodig advies.	Teamleider zorg Lid cliëntenraad (vertegenwoordiger Amundsenstraat) Cliëntenraad	Uiterlijk juli 2018 Uiterlijk zomer 2018 Najaar 2018
7	Wonen: Cliënten noemen aandachtspunten en wensen ten aanzien van de woonlocaties en de sfeer op de woonlocatie	Per woonlocatie stelt de teamleider 'Wonen' met het team een verbeterplan op. Thema's verbeterplan: thuis voelen en regels & afspraken. Cliënten(raad) is betrokken bij het opstellen van de verbeterplannen.	Teamleider zorg	Najaar 2018
8	Spiegelgesprek Amundsenstraat Uitkomsten mogelijk gekleurd door één á twee bewoners	Tweede spiegelgesprek organiseren met tenminste 6 cliënten en 3 begeleiders die niet hebben deelgenomen aan het eerste spiegelgesprek. Smart-Coach maakt op basis van het verslag van het LSR verbeterafspraken.	LSR in samenwerking met Smart-Coach Directie en cliëntenraad	Zomer 2018 Najaar 2018
9	Teamreflectie: Vanuit de raadpleging zijn thema's naar voren gekomen die in de teamvergadering verder uitgediept kunnen worden.	Uitdiepen thema's: <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie en afstemming • Afstand-nabijheid • Aandachtspunten begeleiders • Persoonlijke wensen cliënten 	Teamleiders zorg	2018

