

# **Clëntversie Kwaliteitsrapport Smart-Coach, juli 2020**



## Inleiding

Het belangrijkste deel van het kwaliteitsrapport is het cliëntervaringsonderzoek. De resultaten van dit onderzoek kun je hieronder lezen.

In het kwaliteitsrapport is ook te lezen hoe de teams van Smart-Coach hun werk doen. We hebben bekeken op welke punten de teams nog betere zorg kunnen bieden. Deze verbeterpunten staan in het verbeterplan dat op het einde van dit verslag staat.

Tenslotte hebben we in het kwaliteitsrapport gekeken naar de manier waarop Smart-Coach de zorg biedt aan de cliënten. Hierbij hebben we bijvoorbeeld gekeken naar het PVA en naar de Individuele Rehabilitatie Methodiek. Ook hier hebben we verbeterpunten gevonden en opgenomen in het verbeterplan.

## Cliëntervaringsonderzoek Smart-Coach

### **Wie?**

Lonneke Veldman heeft de cliëntenraadpleging uitgevoerd.

### **Wanneer?**

Voorjaar 2020

### **Hoe?**

Zestien cliënten hebben zelf of met hulp de vragenlijst ingevuld.

## Vragenlijst

Er zijn vragen gesteld over:

- Wonen
- Hulp van de persoonlijk begeleider
- Hulp van de groepsbegeleiding
- Je leven

## Rapportcijfer

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd om de begeleiding een rapportcijfer te geven.

De cliënten geven de persoonlijke begeleiders van Smart-Coach gemiddeld een 8,1. De cliënten van Smart-Coach geven de groepsleiding gemiddeld een 7,0.



Verder konden de bewoners vertellen:

- Wat ze heel fijn vinden aan de persoonlijk begeleider.
- Wat ze nog zouden willen in het leven.

In het volgende hoofdstuk staan de uitkomsten van de meerkeuze vragen.

De meerkeuze vragen hebben een beoordeling en een kleur gekregen als meerdere cliënten tevreden, deels tevreden of niet tevreden zijn.

Beoordeling	Als...
Sterk punt	69% of meer van de cliënten <b>positief</b> antwoordt.
Aandachtspunt	25% of meer van de cliënten <b>niet helemaal positief</b> is.
	Als de verhouding tussen <b>positief</b> en <b>negatief</b> neutraal is.
Verbeterpunt	19% of meer van de cliënten <b>negatief</b> antwoordt.

## Uitkomsten vragenlijst

Wonen		Beoordeling
1.	Wat vind je van je woonplek?	Sterk punt
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?	Sterk punt
3.	Vertelt de begeleiding jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?	Sterk punt
4.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?	Aandachtspunt
5.	Ben je wel eens bang in jouw woning?	Sterk punt

Hulp van de persoonlijk begeleider		Beoordeling
6.	Krijg je de hulp van de begeleiding die jij wilt hebben?	Sterk punt
7.	Is jouw ambulante begeleider goed bereikbaar?	
8.	Wat vind je van het overleg over je plan van aanpak?	Aandachtspunt
9.	Leer je nieuwe dingen van je ambulante begeleider?	Aandachtspunt
10.	Luistert de ambulante begeleider naar je?	Sterk punt
11.	Heeft de ambulante begeleider genoeg tijd voor je?	Sterk punt
12.	Moet je vaak wachten op de ambulante begeleider?	

<b>Hulp van de ambulante begeleider</b>		Beoordeling
13.	Vertrouw je de ambulante begeleider?	Sterk punt
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je ambulante begeleider?	
15.	Bepaalt de ambulante begeleider te veel voor je?	
16.	Heb je een klik met je ambulante begeleider?	Sterk punt

<b>Hulp van de Woonbegeleiding</b>		Beoordeling
19.	Krijg je de hulp van de groepsbegeleiding die jij wilt hebben?	Sterk punt
20.	Leer je nieuwe dingen van de groepsbegeleiding?	Aandachtspunt
21.	Luistert de groepsbegeleiding naar je?	Aandachtspunt
22.	Heeft groepsbegeleiding genoeg tijd voor je?	Sterk punt
23.	Moet je vaak wachten op groepsbegeleiding?	Aandachtspunt
24.	Vertrouw je de groepsbegeleiding?	Sterk punt
25.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen de groepsbegeleiding?	Sterk punt



<b>Je leven</b>		<b>Beoordeling</b>
18.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?	Aandachtspunt
19.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?	Aandachtspunt
20.	Wat vind je van het contact met je familie?	Aandachtspunt
21.	Ben je nu gelukkig?	Aandachtspunt

## Hoe nu verder?

Het cliëntervaringsonderzoek van Smart-Coach bij de afdeling beschermd wonen heeft als doel:

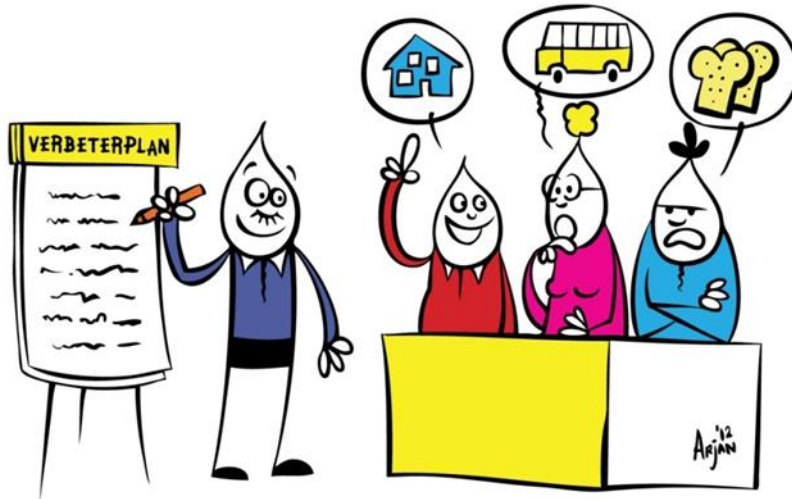
- Inzicht krijgen in de mening van cliënten over beschermd wonen.
- Vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties.

Het vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties gebeurt op verschillende manieren.

- Smart-Coach stelt samen met de cliëntenraad een verbeterplan op naar aanleiding van de verbeterpunten.
- Daarnaast bekijkt het team beschermd wonen of er aandachtspunten zijn die op teamniveau kunnen worden opgepakt.
- Op individueel niveau bekijken de persoonlijke begeleider en de cliënt of er aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het ondersteuningsplan. Dit doen zij door deze cliëntversie met elke beschermd wonen cliënt door te nemen tijdens de halfjaarlijkse bespreking van het PVA.



## Verbeterplan



	<b>Verbeterpunt</b> (probleem)	<b>Verbeterafspraken</b> (oplossing)	<b>Activiteit</b> (wie doet wat?)	<b>Tijdpad</b> (Binnen welke tijd gerealiseerd)
1	De taak- en rolverdeling tussen PB-ers en groeps werkers kan worden verduidelijkt.	Het management zal de groeps werkers en PB-ers meer bewust maken van hun takenpakket en van de wijze waarop zij het beste kunnen samenwerken.	De Manager Operations zal een duidelijk overzicht maken van de taken en rollen van de PB-ers enerzijds en de groeps werkers anderzijds.  De RB bespreekt dit overzicht tijdens een teamvergadering.  Na 4 maanden wordt de implementatie van de taak- en rolverdeling	01-07-2020  15-07-2020  15-11-2020

		De CR vond het lastig hier iets over te zeggen. Zij hebben wel benoemd dat het belangrijk is dat er minder wisselingen in personeel komen zodat er wellicht een meer vast team ontstaat en dat de teamleden hierdoor weten wat ze aan elkaar hebben/van elkaar kunnen verwachten.	geëvalueerd in het team. De assistent GD neemt ook deel aan deze evaluatie.  De Manager Operations zal gaan inzetten op teamcoaching en zal onderzoeken of er met een teamplan kan worden gewerkt. Hierdoor kan de saamhorigheid en de binding aan SC toenemen.	31-12-2020
2	Er is blijkens het KTO verbetering mogelijk ten aanzien van begeleiding op de thema's: eenzaam voelen, daginvulling en contact met familie.	De assistent GD zal onderzoek doen naar de inzet van Smart-Coach op deze thema's. Vervolgens zal zij samen met de algemeen directeur een aantal concrete verbetermaatregelen vaststellen en voorleggen aan de RB en de Manager Operations. De CR gaf de volgende tips over dit punt: het inzetten van een vrijwilliger of het inschrijven bij een maatjes project.	De assistent GD zal onderzoeken op welke manier cliënten ondersteuning krijgen in het op een prettige en voor hen zinvolle manier invullen van hun werkdagen en vrije tijd. Zij zal de tips van de CR hierin meenemen.  De assistent GD zal onderzoeken hoe begeleiders en cliënten dit	01-02-2021  01-02-2021

			<p>evalueren, eventueel in afstemming met de werkplek.</p> <p>De assistent GD zal ook onderzoeken of het voor cliënten duidelijk is wie hen hierin kan ondersteunen.</p> <p>De assistent GD zal samen met de algemeen directeur een aantal verbetermaatregelen vaststellen.</p>	01-02-2021
3	<p>Wat opvalt bij de IRB methodiek is dat PB-ers van de afdeling wonen moeite hebben om de IRB goed toe te passen. Er zijn behoorlijk wat wisselingen geweest in het personeel op de woongroepen. De nieuwe medewerkers hebben vaak moeite om de IRB goed in te zetten.”</p>	<p>Minimaal 2 keer per jaar wordt er door de assistent GD een training gegeven over de IRB aan de teams van ambulante en wonen.</p> <p>Extra inzet op het behoud van goede medewerkers.</p>	<p>Assistent GD</p> <p>Manager Operations</p>	<p>2 keer per jaar</p> <p>Gehele jaar</p>
4	<p>De begeleiders van wonen hebben geregeld moeite met het bepalen van wie</p>	<p>Naast de verplichte medicatiecursussen gaan we de medewerkers van wonen 2 keer per jaar een interne</p>	<p>Manager Operations en de assistent GD.</p>	<p>2 keer per jaar</p>

	<p>eindverantwoordelijk is voor de medicatie van hun cliënt. Dit speelt vooral als de eindverantwoordelijke feitelijk bij een externe partij zoals een psychiater ligt en dit in de praktijk tot onverantwoord medicatiegebruik van de cliënt leidt. De begeleiders zijn dan geneigd om de verantwoordelijkheid naar zich toe te trekken terwijl zij deze niet kunnen én mogen dragen.</p>	<p>training medicatie aanbieden waarin de dagelijkse praktijk van de medicatieverstrekking centraal zal staan.</p>		
5	<p>Wordt er op de woongroepen gewerkt volgens hun eigen definitie<sup>1</sup> van het bevorderen van zelfredzaamheid en eigen regie?</p>	<p>De assistent GD zal onderzoek doen naar de inzet van Smart-Coach op het gebied van zelfredzaamheid en eigen regie. Vervolgens zal zij samen met de algemeen directeur een aantal concrete verbetermaatregelen vaststellen en voorleggen aan de RB en de manager operations.</p>	<p>De assistent GD zal onderzoeken op welke manier cliënten ondersteuning krijgen bij het vergroten van hun zelfredzaamheid en eigen regie.</p>	<p>Feb 2021</p>

<sup>1</sup> Deze definitie luidt: “Professioneel handelen ten aanzien van zelfredzaamheid en eigen regie betekent dat je bewoners ondersteunt zonder dat je het overneemt van hen en vervolgens hen beschermt in hun besluitvorming en eventueel daar waar nodig in ondersteunt.”

		De assistent GD zal samen met de algemeen directeur een aantal verbetermaatregelen vaststellen.	Feb 2021
	De CR vindt het lastig hier een goed antwoord op te geven. De cliënten willen enerzijds meer vrijheid en zeggenschap en anderzijds willen zij ook dat alle cliënten gelijk worden behandeld en dat individuele afspraken alleen maar voor onrust zorgen.	De regiebegeleiders zullen dit punt bespreken tijdens een teamoverleg. Cliënten vinden het vaak lastig om zich in te leven in de situatie van een andere cliënt. De meerwaarde van het maken van individuele afspraken moet op gezette tijden worden uitgelegd aan cliënten.	Dec 2020