



KWALITEITSRAPPORT SMART-COACH, JULI 2020

Inhoud:

1	INLEIDING	3
	<i>Bouwsteen 1:</i>	3
	<i>Bouwsteen 2:</i>	3
	<i>Bouwsteen 3:</i>	3
2	Functie van het kwaliteitsrapport	3
2.1	Intern	3
2.2	Extern	4
3	ALGEMENE ASPECTEN SMART-COACH.....	4
3.1	Organisatie gegevens	4
3.2	Kenmerken van Smart-Coach	4
3.3	Algemene gegevens Smart-Coach	4
3.4	De cliënten die bij ons wonen	4
3.5	Medewerkers van Smart-Coach	4
3.6	Medezeggenschap.....	5
3.7	Veiligheid	5
3.8	Zorgvisie.....	6
4	BOUWSTEEN 1: HET ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT	7
4.1	Reflectie, resultaten en inzicht in kwaliteit met betrekking tot bouwsteen 1	9
5	BOUWSTEEN 3: KRITISCHE ZELFREFLECTIE DOOR DE TEAMS	11
5.1	Spiegelgesprek.....	11
5.2	Afstand en nabijheid	12
5.3	Zelfredzaamheid en eigen regie van de cliënt.....	12
5.4	Ontwikkelpunten voor team wonen naar aanleiding van de teamreflectie	13

6	BOUWSTEEN 2: LEREN VAN ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN	13
6.1	Inleiding	13
6.2	Doel van het cliëntervaringsonderzoek.....	13
6.3	Achtergrondinformatie.....	14
6.4	Aanpak.....	15
6.5	Analyse en leeswijzer	16
6.6	Resultaten vragenlijst.....	17
6.7	Aantal deelnemers	17
6.8	Analyse gesloten vragen.....	18
6.9	Analyse open vragen	20
7	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK	23
7.1	Respons	23
7.2	Algemene conclusies	23
7.3	Positieve punten persoonlijke begeleiding en groepsbegeleiding.....	24
7.4	Aandachtspunten persoonlijke begeleiding en groepsbegeleiding	25
8	IMPLEMENTATIE UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.....	26
8.1	Algemene procesaanbevelingen	26
8.2	Inhoudelijke aanbevelingen en vragen ter inspiratie voor het verbeterplan	27
9	VERBETERPLAN.....	28

1 INLEIDING

Op grond 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) valt¹ 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.

Externe visitatie: Een keer per twee jaar faciliteert Smart-Coach een externe visitatie. Het doel van de externe visitatie is een externe reflectie op het kwaliteitsrapport waarbij wordt gekeken naar het informatiegehalte van het kwaliteitsrapport. De externe visitatiecommissie beoordeelt of er een realistisch beeld wordt gegeven vanuit de gebruikte informatiebronnen en of de gekozen verbetertrajecten passen bij de resultaten van het onderzoek.

De bevindingen van de externe visitatie worden vastgelegd in een verslag. De belangrijkste bevindingen worden door het bestuur opgenomen in het kwaliteitsrapport.

2 Functie van het kwaliteitsrapport

2.1 Intern

Bezien vanuit zijn interne functie is het een geobjectiverde weergave van de kwaliteit die Smart-Coach levert aan mensen met een beperking.

¹ De zorg die Smart-Coach biedt aan WMO cliënten is grotendeels op dezelfde wijze ingericht als de zorg aan WLZ cliënten. Dit rapport kan daardoor tevens worden gezien als een weergave van de kwaliteit van de zorg aan WMO cliënten. De klanttevredenheid van de WMO cliënten wordt jaarlijks separaat onderzocht.

2.2 Extern

Vanuit zijn externe functie is het kwaliteitsrapport een middel voor transparantie en voor verantwoording.

3 ALGEMENE ASPECTEN SMART-COACH

3.1 Organisatie gegevens

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.

3.2 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.
- Smart-Coach biedt WLZ behandeling.
- Zo'n 50 betrokken en bevlogen medewerkers bieden ondersteuning aan +125 cliënten.

3.3 Algemene gegevens Smart-Coach

Het KvK nummer van Smart-Coach is: 17206479.

Smart-Coach is in het bezit van het ISO NEN-EN 15224:2017 certificaat. We zetten de PDCA cyclus in om continue te werken aan de verbetering van de kwaliteit van zorg. Het denken in verbeterprocessen en verbeteracties is een speerpunt bij Smart-Coach.

3.4 De cliënten 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 3VG tot ZP 6VG) of een WMO indicatie. Smart-Coach begeleidt in totaal 34 cliënten op basis van de Wet langdurige zorg (WIZ).

3.5 Medewerkers van Smart-Coach

In totaal werken er 50 medewerkers bij Smart-Coach en hebben we 30,75 Fte in dienst (peildatum 03-04-2020).

Van dit aantal is 70 procent vrouw en 30 procent man. De gemiddelde leeftijd is 37 en het gemiddeld aantal jaren dienstverband is 1,85 jaar. Het ziekteverzuimpercentage over geheel 2019 was 4,9%. Alle

medewerkers van Smart-Coach zijn in het bezit van een VOG. Het laatste rapport van het medewerkerstevredenheidsonderzoek dateert uit het laatste kwartaal van 2019.

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. Tenslotte 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.

3.6 Medezeggenschap

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

De Cliëntenraad is op de hoogte gebracht van het verschijnen van dit kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport is aan de Cliëntenraad voorgelegd en de adviezen van de Raad zijn opgenomen in het verbeterplan.

3.7 Veiligheid

Smart-Coach streeft naar een organisatie waarin haar medewerkers het doen van een melding zien als een verbeteractie. Twee keer per jaar wordt er een trendanalyse opgesteld van alle meldingen. De trendanalyse is bedoeld om het management en het bestuur inzicht te geven in risicogebieden binnen de organisatie én om verbetermogelijkheden vast te stellen. Het management beoordeelt of de vastgestelde verbetermogelijkheden tot aanpassingen in het beleid moeten leiden. Daarnaast kan dit document een bijdrage leveren aan het verbeteren van de meldcultuur doordat medewerkers ervaren dat hun meldingen daadwerkelijk worden gebruikt om de kwaliteit van zorg van Smart-Coach te verbeteren.

In 2019 werden 158 incidenten en 0 klachten geregistreerd.

Q-base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: geen selectie

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2019 tot en met 31-12-2019

Type registratie	Registraties
Klacht cliënt	0
Melding Incident Cliënt (MI)	158
Calamiteit	0

Melding incident medewerker (MIM)	0
Totaal	158

De MI-meldingen hebben van jan t/m dec 2019 tot 131 afhandelingsplannen geleid. Alle afhandelingsplannen zijn gelezen, beoordeeld en afgehandeld door de teamleiders.

3.8 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 PVA (ondersteuningsplan), cliëntveiligheid (fysiek, sociaal en emotioneel), kwaliteit van medewerkers en organisatie en samenhang in zorg en ondersteuning.

Smart Coach biedt 6 vormen van zorgverlening aan haar cliënten:

1. Begeleid zelfstandig wonen met dagdiensten en 24u zorg op afroep locatie Graafsebaan.
2. Begeleid zelfstandig wonen met dagdiensten, slaapdiensten en 24u zorg op afroep op locatie Fort Prins Willem.
3. Wonen met Ondersteuning met 24u zorg op afroep op locaties in Oss, Uden en Boxmeer (uitsluitend WMO).
4. Begeleid zelfstandig wonen extramuraal met ambulante begeleiding met 24u zorg op afroep.
5. Ambulante begeleiding
6. WLZ behandeling: diagnostiek en gedragsmatige behandeling aan cliënten met een WLZ VG indicatie.

4 BOUWSTEEN 1: HET ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

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

In het PVA en de beeldvorming is voor elke cliënt 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. De inzet van de begeleiding is dat de zelfredzaamheid en het welzijn van de cliënten daar waar mogelijk toenemen. De begeleiders maken hierbij gebruik van de Individuele Rehabilitatie Benadering, de Smart-Coach Methode én zij kunnen behandeling door de orthopedagoog aanvragen.

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

De bijzondere gezondheidsrisico's en de aandachtspunten voor de veiligheid van de cliënt worden in kaart gebracht in het signaleringsplan van de cliënt. Dit signaleringsplan wordt samen met de cliënt opgesteld en alle begeleiders van de cliënt handelen vanuit dit plan. Het signaleringsplan wordt elk half jaar geëvalueerd waardoor het actueel blijft. Het adequate gebruik van het signaleringsplan kan incidenten voorkomen of voorkomen dat incidenten escaleren.

In het algemeen spelen ten aanzien van dit onderwerp 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, problemen met justitie en tijdig innemen van medicatie en tenslotte naïviteit waardoor de mogelijke negatieve beïnvloeding door derden voortdurend aandacht behoeft.

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

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

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

Smart-Coach begeleidt haar cliënten 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 cliënt. 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 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 en/of 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 hebben vastgesteld dat de IRB een positief effect heeft op de zelfredzaamheid van onze cliënten. Zij stromen sneller dan voorheen door naar minder intensieve vormen van zorg. Daarbij zijn zij dankzij de IRB beter in staat om zelf aan te geven aan welke doelen zij willen werken. De doelen voelen daardoor veel meer als hun eigen doelen. Dit laatste heeft een positief effect op de motivatie van de cliënten om aan hun doelen te werken.

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 om 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 locatie- en individueel niveau.

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 de werkdoelen in Zilliz 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 twee keer per jaar wordt het PVA met de cliënt, verwanten en/of vertegenwoordigers besproken. De werkdoelen in ons CRM pakket Zilliz worden meerdere keren per jaar in samenwerking met de cliënt en zijn vertegenwoordigers bijgesteld.

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 en voelen zich mede dankzij deze aanpak veilig bij ons.

4.1 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:

IRB methodiek:

“Vroeger werkte Smart-Coach uitsluitend met de Smart-Coach Methode. We zijn vervolgens naast de Smart-Coach Methode ook met de IRB methodiek gaan werken. Een methodiek die beter aansluit bij onze doelgroep.

Het voordeel van deze methodiek is dat er nauwkeurig gekeken wordt naar wat de cliënt zelf kan doen. Dit wordt bij de doelen goed verwoord door onderstaande stappen te volgen:

- *Verkennen*: iemand weet welke richting hij/zij op wil gaan, maar kan nog niet goed benoemen welke stappen hij/zij daarvoor moet nemen.
- *Verkrijgen*: iemand weet wat hij/zij wil, keuze is gemaakt en nu gaan we de stappen zetten om het doel te verwezenlijken (bv. inschrijven bij de woningbouw/reageren op woningen, inschrijven bij de gewenste opleiding, contact zoeken met dagbesteding).
- *Kiezen*: iemand weet wat hij/zij wil, maar er zijn meerdere mogelijkheden (bv. helemaal zelfstandig wonen of samenwonen, opleiding volgen, werken of vrijwilligerswerk etc.).
- *Behouden*: iemand wil graag de huidige situatie in stand houden en heeft daar

ondersteuning van zijn netwerk bij nodig (bv. begeleiding bij zelfstandig wonen, begeleiding op de opleiding (begeleid leren), begeleiding bij dagbesteding).

Tevens heeft de cliënt via de IRB methodiek meer inbreng in zijn eigen PVA, ze kunnen dan hun eigen mening ventileren omtrent doelen, of deze behaald zijn ja of nee. Er wordt daadwerkelijk samen met een bewoner gekeken of doelen behaald zijn, dit vergroot automatisch hun eigen regie. “

Signaleringsplan:

“Het signaleringsplan van Smart-Coach wordt samen met de bewoner gemaakt. Dit heeft als voordeel dat de bewoner mede bepaalt hoe hij/zij benaderd wenst te worden. In het signaleringsplan wordt benoemd hoe iemand zich voelt en dit is onderverdeeld in verschillende fases. In fase groen is iemand bijvoorbeeld rustig/gelukkig/tevreden, hij of zij heeft dan ook de mogelijkheid om in het signaleringsplan te benoemen wat begeleiding dient te doen om hem of haar in die fase te houden. Het signaleringsplan is dus een prachtige tool waarbij bewoners zelf de begeleiding handvatten aanreiken hoe hij/zij benaderd wil worden. “

Beeldvorming:

“Onze gedragsdeskundige neemt bij nieuwe cliënten een intake af. Onze gedragsdeskundige schrijft naar aanleiding van deze intake een nieuwe beeldvorming. Dit heeft als reden dat Smart-Coach graag start met als uitgangspunt wat mensen kunnen en niet uitsluitend met wat hun beperking is. Aan de hand van de beeldvorming, waar de adviezen van de gedragsdeskundige in staan, schrijven persoonlijk begeleiders samen met de cliënt een PVA. “

Medicatieafspraken:

“De Pb-er maakt aan de hand van een BEM samen met de cliënt medicatieafspraken. Dit zijn afspraken om de cliënt vooruit te helpen en te beschermen. Niet alleen de cliënt wordt beschermd via deze afspraken, maar ook de begeleiders van Smart-Coach. Alle afspraken die anders lopen, worden beschreven in deze afspraken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan externe zorgverleners die een depot injectie komen zetten.

Al deze punten hierboven (PVA, IRB methodiek, signaleringsplan en medicatie afspraken) maken het mogelijk dat begeleiding naast de cliënt loopt waarbij ze zelf eigen regie behouden doordat ze mede kunnen bepalen hoe hun zorg eruit komt te zien. Dit maakt dat onze cliënten gemotiveerder zijn om aan hun eigen doelen te werken, omdat er gekeken wordt naar wat iemand kan i.p.v. de beperking van iemand, wat vaak demotiverend werkt. “

Wat kan beter? Wat kan Smart-Coach aanpassen aan haar werkwijze zodat de kwaliteit van het bestaan van de cliënt wordt verbeterd?

De medewerkers geven hierover aan:

IRB Methodiek:

“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.”

Medicatie:

“De begeleiders van wonen hebben geregeld moeite met het bepalen van wie eindverantwoordelijk is voor de medicatie van hun cliënt. Dit speelt vooral als de eindverantwoordelijkheid 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.”

5 BOUWSTEEN 3: KRITISCHE ZELFREFLECTIE DOOR DE TEAMS

5.1 Spiegelgesprek

Voor de invulling van bouwsteen 3 is gekozen voor een groepsgesprek met vertegenwoordigers van het team. Het groepsgesprek heeft als doel om een gesprek op gang te brengen over de sterke punten en de aandachtspunten binnen het team. Bij deze punten wordt gezocht naar achtergronden en suggesties voor verbetering op cliënt-niveau en op team-niveau.

Bij het groepsgesprek op 7 april waren drie persoonlijk begeleiders (digitaal) aanwezig van het team wonen. Het gesprek werd geleid door de coördinator kwaliteit. In het gesprek is gesproken over wat goed gaat en wat mogelijke aandachtspunten zijn met betrekking tot de begeleiding op de woongroepen.

Er is gesproken over de thema's:

- Afstand en nabijheid (hoe dicht of hoe ver sta jij van de cliënt af?)
 - De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om bejegening en communicatie, maar ook om de competenties van medewerkers en de samenwerking in het team en met nabije familie.
 - De toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten in samenhang met de vraag “kunnen we als team ons werk goed doen?”.

- Zelfredzaamheid en eigen regie van de cliënt.
 - Het proces rond de individuele cliënt. Zijn de wensen van de cliënt duidelijk? Worden afspraken nagekomen, is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's per cliënt en doen we wat nodig is?
 - Borging van veiligheid met een accent op een persoonlijke afweging per cliënt over aanmerkelijke risico's en gezondheidsbescherming.

5.2 Afstand en nabijheid

Tijdens de teamreflectie zijn o.a. de volgende uitspraken gedaan door de medewerkers:

- Pb-ers vinden het lastig om prioriteiten te stellen door hoog een verantwoordelijkheidsgevoel. Er komt vaak wat tussen vanuit groepswerkers en kantoor waardoor ze het gevoel hebben voortdurend heen en weer te moeten vliegen.
- Pb-ers hebben sinds kort vaste uren per cliënt waardoor ze bewoners beter in de peiling hebben.
- Bij de ene bewoner laat je meer los dan bij de andere.
- Pb-ers hebben vooral contactmomenten met de cliënt en groepswerkers doen vooral de praktische zaken. Hierin vinden de Pb-ers dat dit beter kan aangezien ze vaak groepswerkers taken aan het uitvoeren zijn. Ze zijn het allemaal erover eens dat groepswerkers teveel nabijheid krijgen van Pb-ers waardoor ze te weinig zelf nadenken.

De conclusie van de deelnemers over dit thema luidt:

Groepswerkers en Pb-ers dienen samen een balans te vinden tussen afstand en nabijheid. Vaak wordt dit op de cliënt gericht echter heb je tussen collega's ook een professionele afstand en nabijheid. Deze is nu verstoord waardoor groepswerkers in de ogen van Pb-ers vaak hun taken naar hen toe schuiven en bij de Pb-ers ontstaat dan het gevoel dat ze er "alleen" voor staan. Dit veroorzaakt ongenoegen wat vervolgens weer in frustratie uitmondt.

Door hier open en eerlijk over te communiceren ontstaat er een draagvlak van begrip en kunnen we als team hieraan werken. Om die basis te creëren dienen mensen zich veilig te voelen binnen de organisatie. Dit stukje veiligheid dient door de leidinggevende tot stand gebracht te worden d.m.v. teamoverleggen en individuele gesprekken.

5.3 Zelfredzaamheid en eigen regie van de cliënt.

Tijdens de teamreflectie zijn o.a. de volgende uitspraken gedaan door de medewerkers:

- Pb-ers komen vaker en structureler op "bezoek" bij de bewoner en hebben hierdoor meer zicht op het verloop van gezondheid, welzijn en zelfredzaamheid.
- Pb-ers vinden dat niet iedereen die op de woongroep FPW woont zelfredzaam genoeg hiervoor is. Bij het doorvragen naar feitelijke argumenten hierin wordt heel vaak benoemd dat dit een gevoel is of hun eigen mening.
- Cliënten voelen vaak teveel vrijblijvendheden omtrent afspraken die gemaakt worden. Daarnaast worden er vaak geen consequenties gekoppeld aan het niet nakomen van afspraken. Wel krijgen alle Pb-ers genoeg handvatten vanuit hun leidinggevende wat als fijn benoemd wordt.
- Alle Pb-ers vinden hygiëne onder veiligheid vallen en hebben de mening dat dit beter kan. Ze vinden het een goede zet dat er een schoonmaakdienst is ingezet door SC en zijn erg blij met deze stap.
- De slaapdienst borgt veel veiligheid voor de cliënten.

De conclusie van de deelnemers over dit thema luidt:

1. Zelfredzaamheid is dat je zelfstandig bepaalde taken uit kunt voeren zonder dat je hier de hulp van een derde in nodig hebt en dit dus zelf doet. Eigen regie is dat je zelfstandig beslissingen neemt zonder hulp van iemand anders.
2. Professioneel handelen ten aanzien van zelfredzaamheid en eigen regie betekent dat je bewoners ondersteund zonder dat je het overneemt van hen en vervolgens hen beschermt in hun besluitvorming en eventueel daar waar nodig in ondersteunt.

5.4 Ontwikkelpunten voor team wonen naar aanleiding van de teamreflectie.

1. Groepswerkers en Pb-ers dienen samen een balans te vinden tussen afstand en nabijheid. Vaak wordt dit op de cliënt gericht echter heb je tussen collega's ook een professionele afstand en nabijheid. Deze is nu verstoord waardoor groepswerkers in de ogen van PB-ers vaak hun taken naar hen toe schuiven en bij de Pb-ers ontstaat dan het gevoel dat ze er "alleen" voor staan. Dit veroorzaakt ongenoegen wat vervolgens weer in frustratie uitmond.
2. De coördinator kwaliteit zal in kaart brengen of er binnen team wonen wordt gewerkt conform hun eigen definitie van zelfredzaamheid en eigen regie:

"Professioneel handelen ten aanzien van zelfredzaamheid en eigen regie betekent dat je bewoners ondersteund zonder dat je het overneemt van hen en vervolgens hen beschermd in hun besluitvorming en eventueel daar waar nodig in ondersteunt."

6 BOUWSTEEN 2: LEREN VAN ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN

6.1 Inleiding

Smart-Coach voerde een cliënt-tevredenheidsonderzoek uit onder haar WLZ cliënten bij de woongroepen.

In dit rapport staan de resultaten van het cliënt-tevredenheidsonderzoek.

6.2 Doel van het cliëntervaringsonderzoek

Het onderzoek 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 hebben we getoetst met een vragenlijst.

2. Vaststellen van **concrete verbeterpunten en verbetersuggesties** voor de cliënt (in het PVA), voor de woonlocaties, voor de teams en voor de gehele organisatie (verbeterplan). Dit doet Smart-Coach door de uitkomsten van de vragenlijst te bespreken met de cliënten, de teams en de cliëntenraad.

6.3 Achtergrondinformatie

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

6.4 Aanpak

Het cliënt-tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd volgens een aantal stappen:

1. Vragenlijst

Het cliënt-tevredenheidsonderzoek van dit jaar (2020) richt zich op de dienst 'Beschermd wonen'.

De vragenlijst heeft 32 vragen. De vragenlijst is wat betreft terminologie aangepast aan het niveau van de klanten.

2. Startoverleg

Tijdens een telefonisch startoverleg zijn de stappen van de raadpleging toegelicht aan de bestuurder, is 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.

4. Rapport

Op basis van de uitkomsten van de vragenlijst schrijft de onderzoeker een rapport. In het rapport zijn de uitkomsten weergegeven en geanalyseerd.

Ook maakt de onderzoeker een cliëntenversie van de resultaten van de cliëntenraadpleging. Alle cliënten ontvangen via Smart-Coach de cliëntenversie.

5. Opstellen verbeterplan

De cliëntenraad en de bestuurder stellen gezamenlijk een SMART²-verbeterplan op. Dit doen zij door eerst de belangrijkste verbeterpunten uit het cliënt-tevredenheidsonderzoek te selecteren en prioriteiten te stellen. Daarna maken zij afspraken over hoe deze verbeterpunten aan zullen worden gepakt.

6. Evaluatie

Na een jaar evalueren de cliëntenraad en de bestuurder in een gezamenlijk overleg het verbeterplan. Zijn de afspraken uitgevoerd? Moeten er nieuwe afspraken worden gemaakt? Is men tevreden over het resultaat?

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

6.5 Analyse en leeswijzer

De analyse van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging bestaat uit twee delen.

Als eerste zijn de antwoorden op de vragen uit de vragenlijst onderverdeeld in sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten op de volgende manier:

Beoordeling	Als
Sterk punt	69% of meer van de cliënten geeft een positief antwoord (goed / ja)
Aandachtspunt	25% of meer van de cliënten is niet helemaal positief (een beetje, soms wel / soms niet, gedeeltelijk) of is negatief (tussencategorie en negatieve categorie bij elkaar opgeteld)
Verbeterpunt	19% of meer van de cliënten geeft een negatief antwoord (nee / niet goed)
Geen beoordeling	Meer dan 80% van de cliënten geeft geen antwoord / aan de vraag is geen beoordeling toegekend.

Open vragen

Het tweede deel van de analyse betreft de verwerking van de verbeter suggesties en de opmerkingen die cliënten bij de open vragen hebben gemaakt. Op basis van deze analyse is een samenvatting geschreven van de meest opvallende thema's.

Leeswijzer

In paragraaf 6.6 staan de uitkomsten van de vragenlijst. In hoofdstuk 7 zijn de conclusies en aanbevelingen verwerkt.

Alle resultaten in deze rapportage betreffen de ervaringen van cliënten. Het is dan ook belangrijk de resultaten in dit perspectief te lezen. Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. De onderzoeker realiseert zich dat, ondanks deze aanpassingen, situaties en uitspraken tot personen herleidbaar kunnen zijn. De onderzoeker vertrouwt erop dat de lezers vertrouwelijk en professioneel omgaan met de betreffende informatie.

6.6 Resultaten vragenlijst

Dit hoofdstuk geeft weer wat volgens de WLZ cliënten die beschermd wonen bij Smart-Coach de sterke punten, aandachtspunten en verbeterpunten zijn.

De vragenlijst van de cliëntenraadpleging bestaat uit 32 gesloten vragen en 2 open vragen. Daarnaast konden de cliënten bij elke gesloten vraag een toelichting geven. Tot slot konden cliënten de persoonlijke begeleiding en de groepsbegeleiding een rapportcijfer geven en het cijfer toelichten.

6.7 Aantal deelnemers

In totaal zijn er 20 Wlz cliënten die ondersteuning krijgen van het team beschermd wonen van Smart-Coach. 16 cliënten hebben zelf of met hulp de vragenlijst ingevuld, dit is 80% van de cliënten.

Onderstaande tabel laat zien dat de meeste cliënten (56%) de vragenlijst met een begeleider hebben ingevuld.

Hoe heeft de cliënt de vragenlijst ingevuld?	Aantal	Percentage
De cliënt heeft de vragenlijst zelf ingevuld	6	37%
De persoonlijk begeleider heeft geholpen, omdat...	1	7%
Een andere begeleider heeft de cliënt geholpen, omdat...	9	56%
Familie/vriend(in) heeft de cliënt geholpen, omdat...	-	-
Persoonlijk begeleider en wettelijk vertegenwoordiger hebben de vragenlijst vóór cliënt ingevuld	-	-
Het is onbekend hoe de vragenlijst is ingevuld	-	-
Totaal	16	100%




6.8 Analyse gesloten vragen




In onderstaande tabellen is weergegeven hoe de cliënten de vragen hebben beantwoord. Wanneer het totaal aantal antwoorden van de cliënten opgeteld niet op het totaal aantal respondenten uitkomt, betekent dit dat niet alle cliënten de vraag hebben beantwoord. Percentages kunnen door afronding opgeteld 99% of 101% zijn.







In onderstaande tabellen staan de uitkomsten van de gesloten vragen. De beoordeling van de gesloten vragen is gebaseerd op de principes zoals uitgelegd in §6.4 en §6.5.

Per vraag zijn er steeds vier antwoordcategorieën. De vierde (of eventueel vijfde) antwoordcategorie is 'Geen antwoord', 'Weet ik niet' of een reden waarom de vraag mogelijk niet van toepassing is.

Uit de analyse van de gesloten vragen komen veertien sterke punten (groene vlakken) en acht aandachtspunten (gele vlakken) naar voren. Er zijn geen verbeterpunten.

Wonen		Beoordeling				Geen antwoord
1.	Wat vind je van je woonplek?		75% (12)	25% (4)	-	-
2.	Voel je je prettig in de buurt waar je woont?		75% (12)	25% (4)	-	-
3.	Vertelt de persoonlijk begeleider jou als er iets verandert in jouw ondersteuning?		75% (12)	6% (1)	-	19% (3)
4.	Voel je je wel eens eenzaam in jouw woning?		31% (5)	44% (7)	19% (3)	6% (1)
5.	Ben je wel eens bang in jouw woning?		75% (12)	25% (4)	-	-

Hulp van de persoonlijk begeleider		Beoordeling				Geen antwoord
6.	Krijg je de hulp van de persoonlijk begeleider die jij wilt hebben?		81% (13)	13% (2)	-	6% (1)
7.	Is jouw persoonlijk begeleider goed bereikbaar?		63% (10)	31% (5)	6% (1)	-
8.	Wat vind je van het overleg over je ondersteuningsplan?		56% (9)	13% (2)	-	31% (5)
9.	Leer je nieuwe dingen van je persoonlijk begeleider?		25% (4)	25% (4)	19% (3)	31% (5)
10.	Luistert de persoonlijk begeleider naar je?		81% (13)	13% (2)	-	6% (1)
11.	Heeft je persoonlijk begeleider genoeg tijd voor je?		81% (13)	19% (3)	-	-
12.	Moet je vaak wachten op je persoonlijk begeleider?		63% (10)	38% (6)	-	-

13.	Vertrouw je de persoonlijk begeleider?		69% (11)	31% (5)	-	-
14.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen je persoonlijk begeleider?		69% (11)	19% (3)	13% (2)	-
15.	Bepaalt de persoonlijk begeleider te veel voor je?		63% (10)	19% (3)	13% (2)	6% (1)
16.	Heb je een klik met je persoonlijk begeleider?		88% (14)	13% (2)	-	-
Hulp van de groepsleiding		Beoordeling				Geen antwoord
19.	Krijg je de hulp van de groepsleiding die jij wilt hebben?		69% (11)	19% (3)	6% (1)	-
20.	Leer je nieuwe dingen van de groepsleiding?		13% (2)	38% (6)	38% (6)	13% (2)
21.	Luistert de groepsleiding naar je?		63% (10)	38% (6)	-	-
22.	Heeft de groepsleiding genoeg tijd voor je?		69% (11)	19% (3)	6% (1)	-
23.	Moet je vaak wachten op de groepsleiding?		44% (7)	38% (6)	19% (3)	-
24.	Vertrouw je de groepsleiding?		69% (11)	25% (4)	-	6% (1)
25.	Als je het ergens niet mee eens bent, voel je je dan vrij om dit te zeggen tegen de groepsleiding?		69% (11)	25% (4)	6% (1)	-
Je leven		Beoordeling				Geen antwoord
27.	Ben je tevreden over hoe je dagen eruit zien?		50% (8)	19% (3)	25% (4)	-
28.	Verveel je je wel eens in de avonden en weekenden?		19% (3)	38% (6)	25% (4)	6% (1)
29.	Wat vind je van het contact met je familie?		44% (7)	44% (7)	6% (1)	6% (1)
30.	Ben je nu gelukkig?		50% (8)	38% (6)	13% (2)	-

6.9 Analyse open vragen

In deze paragraaf staan de reacties op de open vragen die aan de cliënten zijn gesteld. Deze vragen gaan over wat cliënten fijn vinden aan de persoonlijke begeleiding, de groepsleiding en de wensen die cliënten hebben voor hun leven.

Wat vind je fijn aan de persoonlijke begeleiding?

De cliënten is gevraagd wat zij fijn vinden aan de persoonlijk begeleider. Vijftien cliënten geven hier antwoord op en drie cliënten vulden niets in. Cliënten noemen verschillende dingen die zij fijn vinden, bijvoorbeeld de communicatie en de ondersteuning. Hieronder staan alle opmerkingen van de cliënten.

- Ze is gezellig en fijn om als pb-er te hebben
- Dat ze luistert naar mij en dat ze lief voor mij is
- Alles.
- Van alles een beetje
- Dat ze een vrouw is
- Ze regelt dingen voor mij
- Gemakkelijk en fijn om mee om te gaan en mee te praten. Gaat op tijd achter dingen aan en ze begrijpt mij
- Kan met iedereen wel overweg
- Alles wel, ze zijn duidelijk
- Ze zijn spontaan
- Helpt mij goed en luistert ook
- Is aardig
- Begrijpt mij eindelijk
- Ze zijn allebei aardig en proberen zoveel mogelijk mee te denken en te helpen naar een oplossing
- Dat ze mij helpt bij mijn problemen

Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?

Op de vraag 'Wat zou je nog willen in je leven? Welke wensen heb je?' vullen vijf cliënten niets in. Elf cliënten geven aan welke wensen zij hebben. De wensen zijn verschillend en uiteenlopend van meer financiële middelen tot rijbewijs halen, terug naar school en wensen voor het persoonlijk welbevinden. Hieronder staan alle wensen.

- Een leuke relatie krijgen en een eigen woning met een American bully pocket
- Weet ik nog niet, in de toekomst weer een leuke vriendin hoop ik, ambulant wonen en een andere baan als scheepstimmerman
- Nog terug naar school te gaan
- Rijbewijs halen
- 1000.000 euro winnen, knappe meid ontmoeten
- Paar reizen maken
- Zat wensen of dat ze uitkomen zie ik wel
- Zie wel wat er op mijn pad komt
- Op vakantie met mijn kinderen en kleinkinderen

- Een eigen woning leren zelfstandig koken en op tijd op staan en mijn school afmaken, een eigen bedrijf beginnen, huisje boompje beestje, minder depressief zijn en nog veel meer
- Mijn kind terug

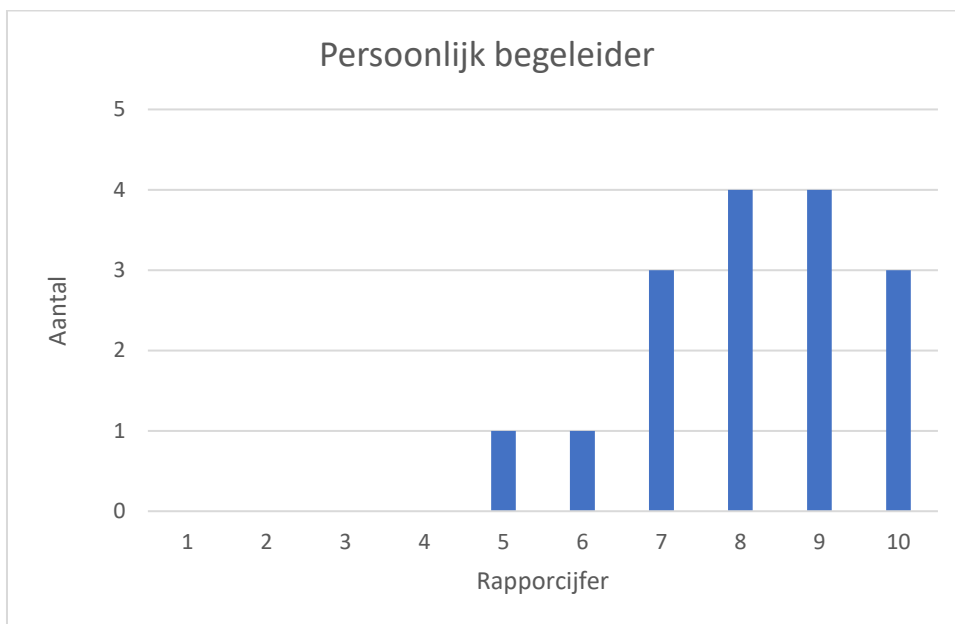
Rapportcijfer en toelichting

Aan het einde van de vragenlijst konden de cliënten de persoonlijke begeleiding en de groepsbegeleiding een rapportcijfer geven. Daarnaast konden ze het gegeven cijfer toelichten.

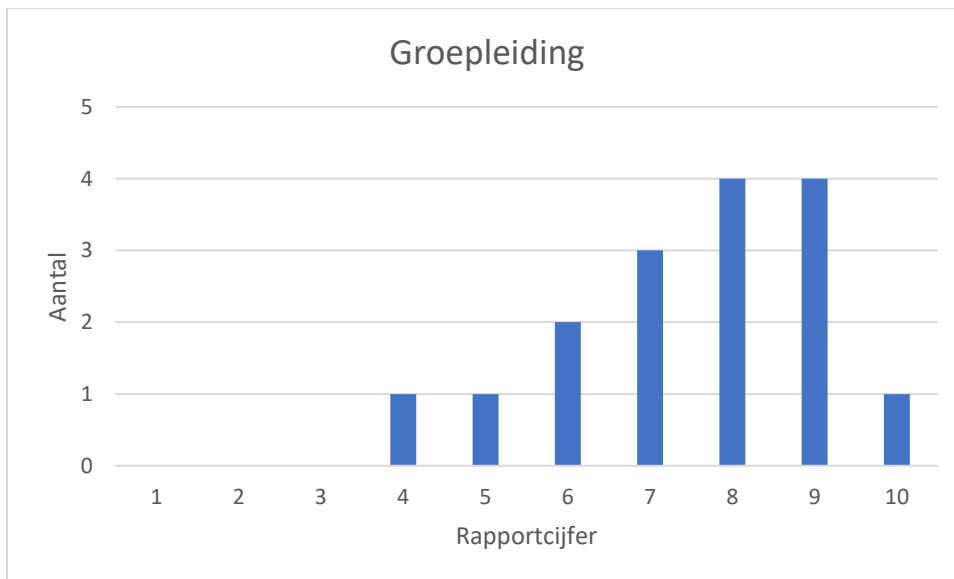
Alle cliënten hebben een cijfer gegeven voor hun persoonlijke begeleiding en de groepsbegeleiding. Gemiddeld geven zij de persoonlijke begeleiding een 8.1. Gemiddeld geven zij de groepsbegeleiding een 7.0.

Onderstaande grafieken zijn een weergave van het rapportcijfer en het aantal malen dat een bepaald cijfer is gegeven.

Grafiek met rapportcijfers voor persoonlijke begeleiding



Grafiek met rapportcijfers voor de groepsbegeleiding



Toelichtingen op rapportcijfer persoonlijke begeleiding

In deze paragraaf staan de reacties op de open vragen die aan de cliënten zijn gesteld. Deze vraag gaat over wat cliënten als toelichting geven op het rapportcijfer dat ze aan de persoonlijke begeleiding geven.

- Omdat ze goed is
- Ik geef haar een 9 omdat ik haar minder zie als Kelly destijds, maar ze staat altijd voor mij klaar als er iets is
- Omdat ik tevreden ben
- 9 en 10 zijn net te hoog, fijne begeleider
- Anders krijg ik ruzie
- Meestal regelt ze alles goed voor mij
- Het voelt niet als verplichting om af te spreken maar als iets fijns
- Ze luistert en is aardig
- Door hun sta ik nu beter in mijn schoenen, ze regelen alles en staan klaar voor mij. Ik heb geen klachten over de begeleiding
- Ze doen het goed en zijn fijne mensen
- Ben tevreden
- Omdat ze goed is
- Het is niet perfect maar ook niet slecht
- Omdat ik tevreden ben

Toelichtingen op rapportcijfer groepsbegeleiding

In deze paragraaf staan de reacties op de open vragen die aan de cliënten zijn gesteld. Deze vragen gaan over wat cliënten als toelichting geven op het rapportcijfer dat ze aan de groepsbegeleiding geven

- Omdat ze goed hun best doen
- Omdat ze het verdienen
- Scheelt per groepswerker.
- Ze moeten nog het een en ander leren
- Meestal wordt alles geregeld

- Ben tevreden met Smart Coach
- Ze doen wat ze kunnen
- Omdat ze goed zijn
- Dat ik zelf kan bepalen hoe mijn begeleiding wordt gedaan
- Dat ze mij overal mee willen helpen
- Ze zijn goed
- Met de ene klikt het wel en met de andere niet
- Het is niet perfect maar ook niet goed, kunnen veel dingen veranderen
- Omdat ik ze nog niet lang ken

7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.

Met dit cliënt-tevredenheidsonderzoek is inzicht verkregen in ervaringen van cliënten die in een woongroep wonen en begeleiding ontvangen van Smart-Coach. Dit hoofdstuk beschrijft de samenvatting en conclusies gevolgd door enkele aanbevelingen en vragen ter inspiratie voor het verbeterplan op organisatieniveau. Hierbij is - om implementatie te bevorderen - aandacht voor de koppeling met de bouwstenen³ uit het Kwaliteitskader Gehandicaptensector.

In het algemeen geldt dat het cliënt-tevredenheidsonderzoek aansluit bij de eisen uit Bouwsteen 2, namelijk het onderzoeken van cliëntervaringen en - door de individuele koppeling van vragenlijsten en verslaglegging op zowel locatie als organisatieniveau - input geeft voor het vereiste dat de verzamelde cliëntervaringen op deze drie niveaus worden gebruikt. Tevens geldt in het algemeen dat alle uitkomsten als input kunnen dienen voor teamreflecties (Bouwsteen 3). Tenslotte geven de beschreven cliëntervaringen en de vragen ter inspiratie mogelijk aanvullende informatie voor een aantal thema's in het door Smart-Coach op te stellen kwaliteitsrapport (Bouwsteen 4 Kwaliteitskader).

7.1 Respons

In totaal hebben 16 van de 20 WLZ cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 80%. De onderzoeker streeft bij de grootte van deze doelgroep naar een minimale respons van 70% om een goed beeld te kunnen geven van de mening van de cliënten. De respons is voldoende, waardoor we kunnen veronderstellen dat de uitkomsten representatief zijn voor de totale groep WLZ cliënten bij de woongroepen.

7.2 Algemene conclusies

Uit de resultaten van het ervaringsonderzoek blijkt dat de cliënten over het algemeen positief zijn over de geboden ondersteuning. Dit blijkt onder andere uit het rapportcijfer. De cliënten beoordelen de persoonlijke begeleiding gemiddeld met een 8,1 en de groepsbegeleiding met een 7.0. Daarnaast zijn er meerdere vragen waarover alle of bijna alle cliënten tevreden zijn; de zogenaamde sterke punten.

³ 1 Cliëntproces, 2 Cliëntervaring, 3 Teamreflectie, 4 Kwaliteitsrapport & Externe visitatie

De analyse van de gesloten vragen levert negen sterke punten op en zes aandachtspunten. Er zijn geen thema's die op basis van de analyse van de gesloten vragen duidelijk als verbeterpunt kunnen worden aangemerkt.

7.3 Positieve punten persoonlijke begeleiding en groepsbegeleiding

Positieve punten persoonlijk begeleider

Er komen uit de gesloten vragen inzake wonen en persoonlijke begeleiding negen sterke punten naar voren (volgens de CoK-norm van 69% positieve antwoorden).

In onderstaande tabel zijn deze sterke punten weergegeven.

Sterke punten
<ul style="list-style-type: none">• Eigen woonplek.• Prettig wonen.• Informeren van cliënten over veranderingen in de ondersteuning.• Niet bang zijn in eigen woning.• Hulp krijgen van de begeleiding die cliënt nodig heeft.• Luisteren van begeleider naar cliënt.• Tijd van begeleider voor cliënt.• Vertrouwen van cliënt in de begeleider.• Klik hebben met begeleider.

Positieve punten groepsbegeleiding

Er komen uit de gesloten vragen inzake groepsbegeleiding vier sterke punten naar voren (volgens de CoK-norm van 69% positieve antwoorden).

In onderstaande tabel zijn deze sterke punten weergegeven.

Sterke punten
<ul style="list-style-type: none">• Hulp krijgen van de begeleiding die cliënt nodig heeft.• Voldoende tijd voor de client.• Vertrouwen van cliënt in de begeleider.• Vrijuit mening kunnen geven.

7.4 Aandachtspunten persoonlijke begeleiding en groepsbegeleiding

Uit de analyse van de gesloten vragen komen vier aandachtspunten naar voren. Er zijn geen verbeterpunten.

In de onderstaande schema's zijn de aandachtspunten weergegeven.

Aandachtspunten

- Eenzaam voelen in eigen woning.
- Overleg inzake plan van aanpak.
- Nieuwe dingen leren van zowel persoonlijk begeleider als groepsbegeleiding.
- Luisteren van de groepsbegeleiding.
- Wachten op groepsbegeleiding.

In onderstaand schema zijn apart de aandachtspunten weergegeven die door de cliënt over hun eigen leven werden benoemd.

Aandachtspunten

- Ontevredenheid met de invulling van hun leven.
- Contact met familie.
- Verveling in avond en weekend.
- Zich ongelukkig voelen.

8 IMPLEMENTATIE UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.

In dit hoofdstuk zullen ten eerste een aantal algemene procesaanbevelingen worden gegeven, gevolgd door concrete aanbevelingen op basis van de uitkomsten van het onderzoek.

8.1 Algemene procesaanbevelingen

Het ervaringsonderzoek bij Smart-Coach heeft als doel om inzicht te krijgen in het oordeel van cliënten over de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan en daarnaast om concrete verbeterpunten en verbetersuggesties te kunnen vaststellen. Het vaststellen van verbeterpunten en verbetersuggesties gebeurt op twee niveaus:

- Op **dienstniveau** stelt Smart-Coach, naar aanleiding van dit rapport een SMART verbeterplan op voor de dienst 'Beschermd wonen'⁴. De onderzoeker raadt aan om de resultaten met de cliëntenraad te bespreken. Stel daarbij vragen als: welke uitkomsten zijn herkenbaar, wat valt op, hoe zijn bepaalde aandachtspunten/opmerkingen/wensen te verklaren? Maak gezamenlijk concrete (verbeter)afspraken: wie doet wat, wanneer (SMART) en evalueer het verbeterplan periodiek, bijvoorbeeld na een jaar met alle betrokkenen. Bedenk tot slot (een leuke) manier om de uitkomsten van het onderzoek en het verbeterplan te presenteren en maak van de gelegenheid gebruik om tevens de cliëntenraad (weer) onder de aandacht te brengen. Maak inzichtelijk voor de cliënten wat er dankzij hun inbreng gaat veranderen.
- Daarnaast raadt de onderzoeker aan om - zoals ook genoemd in het Kwaliteitskader - de onderzochte cliëntervaringen mee te nemen in het door Smart-Coach op te stellen kwaliteitsrapport.
- Ook individuele wensen of suggesties kunnen een impuls geven aan kwaliteitsverbetering op dienstniveau.

⁴ De verbetermaatregelen zullen waar mogelijk ook in de andere zorgvormen worden doorgevoerd.

- Verder raadt de onderzoeker aan om de uitkomsten van het rapport als bespreekpunten mee te nemen voor de teamreflectie (Bouwsteen 3).
- Op **individueel niveau** bekijkt de persoonlijk begeleider tijdens de halfjaarlijkse PVA evaluatie of er naar aanleiding van het ervaringsonderzoek aandachtspunten zijn die kunnen worden opgenomen in het PVA van de cliënt. De cliënt en de begeleider maken SMART afspraken om de wensen en mogelijke doelen van de cliënt te kunnen realiseren. De onderzoeker raadt daarbij aan om door te vragen op schijnbaar 'onmogelijke' wensen. Onderzoek waarom iemand een bepaalde wens uit, welke vraag of behoefte daar mogelijk achter ligt en wat hierin wèl mogelijk is. Op deze wijze ontstaat een directe koppeling van het cliënt-tevredenheidsonderzoek met het zorgproces rond de individuele cliënt (Bouwsteen1).

8.2 Inhoudelijke aanbevelingen en vragen ter inspiratie voor het verbeterplan

Hieronder staan enkele onderwerpen en/of vragen die tijdens de evaluatie van het PVA besproken kunnen worden en/of die als inspiratie kunnen dienen bij het opstellen van het verbeterplan op dienstniveau en/of op teamniveau.

Onderstaande punten zijn bedoeld als suggesties voor mogelijke denkrichtingen.

Aandachtspunten welbevinden en daginvulling

De onderzoeker raadt aan om tijdens gesprekken met cliënten en de evaluatie van het PVA extra aandacht te besteden aan aandachtspunten op het gebied van eenzaam voelen, daginvulling en zich ongelukkig voelen.

- Welke aanvullende informatie en ervaringen kunnen cliënten of begeleiders geven?
- Zijn er gedeelde thema's of wensen op dit gebied waar mogelijk op teamniveau iets mee gedaan kan worden?

In aansluiting op bovenstaande vragen, raadt de onderzoeker aan om (ondermeer via teamreflectie) te evalueren hoe Smart-Coach de aandacht voor persoonlijke wensen op het gebied van eenzaamheid, zich ongelukkig voelen en daginvulling in het ondersteuningsproces heeft verankerd:

- Op welke wijze worden cliënten gestimuleerd hun wensen te uiten en erover te praten, ook als er twijfels zijn (bij cliënt of begeleider) over de haalbaarheid?
- Focus op mogelijkheden: onderzoeken cliënten en begeleiders op welke manieren cliënten (een deel van) hun wens zouden kunnen realiseren (zelf, via persoonlijk netwerk, met hulp van begeleider of anderen/andere organisaties)?
- Maken cliënt en begeleider hierover ook concrete afspraken?
- Op welke manier krijgen cliënten ondersteuning in het op een prettige en voor hen zinvolle manier invullen van hun werkdagen en vrije tijd? Hoe evalueren begeleiders en cliënten dit, eventueel in afstemming met de werkplek? Is voor cliënten duidelijk wie hen hierin kan ondersteunen?

Onderwerpen voor teamvergadering

De onderzoeker raadt aan om de volgende onderwerpen tijdens een teamvergadering te bespreken:

- Is er voldoende aandacht voor het uitbreiden van de competenties van cliënten?
- Het luisteren/wachttijd voor contact met groepsbegeleiding. Welke afspraken zijn er over de aandacht en tijd voor cliënten? Zijn deze afspraken voor alle partijen (cliënten, begeleiders, management en de bestuurders) helder.

- Is er voldoende aandacht voor het bespreken van het plan van aanpak met de cliënten?

9 VERBETERPLAN

	Verbeterpunt (probleem)	Verbeterafspraken (oplossing)	Activiteit (wie doet wat?)	Tijdpad (Binnen welke tijd gerealiseerd)
1	De taak- en rolverdeling tussen PB-ers en groepswerkers kan worden verduidelijkt.	<p>Het management zal de groepswerkers en PB-ers meer bewust maken van hun takenpakket en van de wijze waarop zij het beste kunnen samenwerken.</p> <p>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.</p>	<p>De Manager Operations zal een duidelijk overzicht maken van de taken en rollen van de PB-ers enerzijds en de groepswerkers anderzijds.</p> <p>De RB bespreekt dit overzicht tijdens een teamvergadering.</p> <p>Na 4 maanden wordt de implementatie van de taak- en rolverdeling geëvalueerd in het team. De assistent GD neemt ook deel aan deze evaluatie.</p> <p>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.</p>	<p>01-07-2020</p> <p>15-07-2020</p> <p>15-11-2020</p> <p>31-12-2020</p>
2	Er is blijkens het KTO verbetering mogelijk ten aanzien van begeleiding op de thema's: eenzaam	De assistent GD zal onderzoek doen naar de inzet van Smart-Coach op deze thema's. Vervolgens zal zij samen met de algemeen	De assistent GD zal onderzoeken op welke manier cliënten ondersteuning	01-02-2021

	voelen, daginvulling en contact met familie.	<p>directeur een aantal concrete verbetermaatregelen vaststellen en voorleggen aan de RB en de Manager Operations.</p> <p>De CR gaf de volgende tips over dit punt: het inzetten van een vrijwilliger of het inschrijven bij een maatjes project.</p>	<p>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.</p> <p>De assistent GD zal onderzoeken hoe begeleiders en cliënten dit 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>	<p>01-02-2021</p> <p>01-02-2021</p>
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</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>

	om de IRB goed in te zetten.”			
4	De begeleiders van wonen hebben geregeld moeite met het bepalen van wie eindverantwoordelijk is voor de medicatie van hun cliënt. Dit speelt vooral als de eindverantwoordelijkheid 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.	Naast de verplichte medicatiecursussen gaan we de medewerkers van wonen 2 keer per jaar een interne training medicatie aanbieden waarin de dagelijkse praktijk van de medicatieverstrekking centraal zal staan.	Manager Operations en de assistent GD.	2 keer per jaar
5	Wordt er op de woongroepen gewerkt volgens hun eigen definitie ⁵ van het bevorderen van zelfredzaamheid en eigen regie?	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.	De assistent GD zal onderzoeken op welke manier cliënten ondersteuning krijgen bij het vergroten van hun zelfredzaamheid en eigen regie. De assistent GD zal samen met de algemeen directeur	Feb 2021 Feb 2021

⁵ 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.”

		<p>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.</p>	<p>een aantal verbetermaatregelen vaststellen.</p> <p>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.</p>	<p>Dec 2020</p>
--	--	---	--	-----------------