



KWALITEITSRAPPORT SMART-COACH, april 2021

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	6
4.1	Reflectie, resultaten en inzicht in kwaliteit met betrekking tot bouwsteen 1	9
5	BOUWSTEEN 3: KRITISCHE ZELFREFLECTIE DOOR DE TEAMS	10
5.1	Spiegelgesprek.....	10
5.2	Thema 1: Kwaliteit van zorg	11
5.3	Thema 2: De sfeer binnen het team en op de woongroepen	12
5.4	Wat gaat er goed ten aanzien van thema 1 en thema 2?	12

5.5	Wat kan er beter ten aanzien van thema 1 en thema 2?.....	12
5.6	Ontwikkelpunten voor team wonen naar aanleiding van de teamreflectie.....	13
6	BOUWSTEEN 2: LEREN VAN ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN	14
6.1	Inleiding.....	14
6.2	Aantal deelnemers	14
6.3	Rapportcijfer en toelichting.....	14
7	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK. 15	
7.1	Respons	15
7.2	Algemene conclusies	16
7.3	Positieve punten persoonlijke begeleiding, groepsbegeleiding, behandeling, huishoudelijke hulp en PVA.....	16
7.4	Aandachtspunten persoonlijke begeleiding, dagbesteding, behandeling en groepsbegeleiding	17
8	IMPLEMENTATIE UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.....	18
8.1	Algemene procesaanbevelingen	18
8.2	Inhoudelijke aanbevelingen en vragen ter inspiratie voor het verbeterplan	18
9	VERBETERPLAN.....	20

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 geobjectieerde 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 geobjectieerde 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 en individuele begeleiding.
- Smart-Coach biedt huishoudelijke hulp.
- 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 continu 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 of GGZ WLZ indicatie of een WMO indicatie. Smart-Coach begeleidt in totaal 44 cliënten op basis van de Wet langdurige zorg (WIZ).

3.5 Medewerkers van Smart-Coach

In totaal werken er 51 medewerkers bij Smart-Coach en hebben we 31,75 Fte in dienst (peildatum 03-04-2021).

Van dit aantal is 70 procent vrouw en 30 procent man. De gemiddelde leeftijd is 36 en het gemiddeld aantal jaren dienstverband is 1,65 jaar. Het ziekteverzuimpercentage over geheel 2019 was 9,01 %. 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 2020 werden 219 incidenten en 0 klachten geregistreerd:

Q-base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Melding Incident Cliënt (MI)

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2020 tot en met 31-12-2020

Aantal registraties	Type registratie	
	Melding Incident Cliënt (MI)	Totaal
Aantal	219	219

Totaal	219	219
---------------	------------	------------

De MI-meldingen hebben van jan t/m dec 2020 tot 219 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 7 vormen van zorgverlening aan haar cliënten:

1. Begeleid zelfstandig wonen met dagdiensten en 24u zorg op afroep op locatie Graafsebaan.
2. Begeleid zelfstandig wonen met dagdiensten, slaapdiensten en 24u zorg op afroep op locatie Fort Prins Willem en Boschweg.
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 WLZ cliënten.
7. Huishoudelijke hulp.

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 aanvaardbaar handelen. De inzet van de begeleiding is dat de zelfredzaamheid, eigen regie en het welzijn van de cliënten daar waar mogelijk toenemen. De begeleiders maken hierbij gebruik van de Individuele Rehabilitatie Benadering en bij de WLZ cliënten wordt behandeling door de gedragsdeskundige ingezet.

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 en in de beeldvorming 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 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: 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 het vergroten van de kwaliteit van bestaan van de cliënt en het verbeteren van de eigen regie?

De medewerkers geven hierover aan:

IRB methodiek:

Het voordeel van deze methodiek is dat je als begeleider wordt gedwongen om ook de lange termijn ontwikkeling van je cliënt mee te nemen bij het opstellen van het PVA. Daarnaast geven de begeleiders aan dat het goed werkt om per doel aan te geven in welke fase de cliënt zichzelf ten opzichte van het doel bevindt:

- *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).

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 de begeleiding dient te doen om hem of haar in die fase te houden. Het signaleringsplan is kortom een noodzakelijke tool waarbij bewoners zelf de begeleiding de handvatten aanreiken met betrekking tot hoe zij benaderd willen worden.

Beeldvorming:

Onze gedragsdeskundige maakt voor elke nieuwe cliënt een beeldvorming. De beeldvorming wordt door de plaatsingscommissie gebruikt bij de beoordeling van de meest geschikte woonlocatie voor de nieuwe cliënt. Vervolgens schrijft de persoonlijk begeleider samen met de cliënt een PVA dat mede is gebaseerd op input vanuit de beeldvorming.

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 soms moeite om de IRB goed in te zetten.”

Signaleringsplan:

“Het huidige signaleringsplan zou een duidelijkere opzet kunnen hebben. De informatie is nu verdeeld over 2 pagina's waarbij het gevoel van de cliënt in een bepaalde fase apart moet worden omschreven. Dit onderdeel kan beter worden samengevoegd met de rest van het signaleringsplan.”

Beeldvorming:

“De gedragsdeskundige neemt bij elke potentiële nieuwe cliënt een volledige beeldvorming af. Dit kost relatief veel tijd, terwijl een deel van de aangemelde personen niet daadwerkelijk cliënt wordt.”

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 11 maart waren 10 begeleiders (digitaal) aanwezig van het team wonen. Het gesprek werd geleid door de regiebegeleider wonen en de Manager Operations. 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 volgende thema's en subvragen:

Thema 1: Wat is kwaliteit van zorg in de dagelijkse praktijk op de woongroep?

Subvragen bij thema 1:

1. Hoe lever je **als team** kwaliteit van zorg?
2. Hoe zorgen we ervoor dat ons team zich blijft ontwikkelen?

Thema 2: Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de sfeer binnen het team en op de groepen goed blijft zodat onze cliënten de zorg ontvangen waar zij recht op hebben?

Subvragen bij thema 2:

1. Hoe kunnen we de communicatie binnen ons team verbeteren?
2. Wat heeft team Wonen nodig om de sfeer op de woongroep te verbeteren?

5.2 Thema 1: Kwaliteit van zorg

Tijdens de teamreflectie zijn over thema 1 onder andere de volgende uitspraken gedaan door de medewerkers:

- Het is belangrijk dat alle neuzen binnen het team dezelfde kant op staan.
- Het is belangrijk dat iedereen goed op de hoogte is van alle protocollen en procedures.
- De communicatie binnen het team is momenteel niet optimaal. Wat resulteert in dat er veel over elkaar gesproken wordt maar dat collega's elkaar niet voldoende aanspreken op zaken. Daarom is het belangrijk om elkaar veel meer (positieve) feedback te geven. Hierdoor durven mensen elkaar uiteindelijk beter aan te spreken. Het is tenslotte ook belangrijk om elkaar complimenten te geven als iets goed is gegaan.
- Het is belangrijk om te toetsen of je vraag/opmerking/feedback ook binnen is gekomen zoals deze binnen hoort te komen bij de ontvanger/zoals jij het bedoeld hebt.
- Preventief en positief inzetten is belangrijk dus b.v. door middel van: wandelen, spelletjes doen, puzzel leggen; zelf starten en kijken waar cliënten in meegaan. Als je cliënten op positieve wijze aandacht geeft, zul je merken dat zij minder om negatieve aandacht vragen.

5.3 Thema 2: De sfeer binnen het team en op de woongroepen.

Tijdens de teamreflectie zijn over thema 2 onder andere de volgende uitspraken gedaan door de medewerkers:

- We gaan als team meer inzetten op een positieve benadering naar elkaar => Door elkaar te voorzien van positieve feedback zullen we met zijn allen merken dat iedereen zich veiliger gaat voelen en er meer ruimte komt om elkaar ook aan te spreken op werkgerelateerde zaken die minder goed gaan.
- Het team heeft de behoefte om met zijn allen samen te komen in een informele sfeer. De regiebegeleider en de Manager Operations gaan kijken of zij corona proof door middel van een Teams meeting of iets dergelijks een bijeenkomst kunnen organiseren met daarin een stukje teambuilding.
- Om de sfeer op de groep te bevorderen is er afgesproken om activiteiten te organiseren die ten goede komen aan de sfeer op de groep.

5.4 Wat gaat er goed ten aanzien van thema 1 en thema 2?

- Het team neemt zelf de verantwoordelijkheid om de bezetting op de groepen goed te houden.
- Groepswerkers zijn geïnteresseerd in de DISC-methode en staan open voor feedback vanuit het management
- Het team waarborgt de veiligheid van de cliënten tijdens hun diensten.
- Groepswerkers willen vaak wel taken op zich nemen vanuit PB-ers maar missen hierin soms handvatten. De intenties zijn goed.
- De aanwezigheid tijdens de teamvergaderingen en intervisie sessies is zeer goed.

5.5 Wat kan er beter ten aanzien van thema 1 en thema 2?

- De communicatie binnen het team verloopt niet altijd naar behoren. Groepswerkers voelen zich niet veilig genoeg om elkaar aan te spreken wat resulteert in veel ventilatie binnen het team maar niet naar de juiste personen.
- Wanneer team Wonen meer de focus legt op wat er goed gaat in plaats van wat er niet goed gaat, zal dit bevorderlijk werken voor de sfeer binnen het team en indirect richting de sfeer op de groepen.
- Wanneer het team elkaar beter leert kennen, zorgt dit voor meer begrip naar elkaar toe wanneer iemand b.v. een dienst wil ruilen of wanneer het iets minder goed gaat met iemand.
- We moeten meer (laagdrempelige) activiteiten voor de cliënten inzetten op de groepen. Deze zullen naar verwachting resulteren in een positievere sfeer op de woongroepen.
- Het verantwoordelijkheidsgevoel bij groepswerkers kan worden vergroot zodat PB-ers weer meer het gevoel hebben dat zij zaken bij een groepswerker neer kunnen leggen en de druk bij PB-ers afneemt.
- Team Wonen kan meer gebruik maken van de procedures en protocollen in Q-link waardoor iedereen hetzelfde handelt. Hierdoor weten cliënten beter wat zij van de begeleiding kunnen verwachten in bepaalde situaties.

5.6 Ontwikkelpunten voor team wonen naar aanleiding van de teamreflectie.

NR	Doelstelling	Wat is er nodig om de doelstelling te bereiken?
1	Team wonen gaat elkaar vanaf heden voorzien van positieve feedback zodat het team zich meer veilig voelt bij elkaar.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meer contact met de regiebegeleider. ▪ Intervisie sessies. ▪ Teambuildingsdag. ▪ Een nieuwe teamreflectie over een half jaar om te meten hoe het team vindt dat het nu gaat. ▪ Collega's vaker bellen tijdens je dienst als je op dezelfde dag aan het werk bent . ▪ Nog meer uitleg over de DISC-methodiek.
2	Iedere groepswerker gaat vanaf heden een laagdrempelige activiteit opzetten om zo de sfeer op de woongroepen te bevorderen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ideeën vanuit Team Wonen. ▪ Regiebegeleider om te monitoren of het daadwerkelijk wordt uitgevoerd. ▪ Terugkerend punt op de agenda van de vergadering om het in het team te evalueren en elkaar te enthousiasmeren wanneer iets goed is gegaan.
3	Management gaat kijken hoe zij een teambuildingsdag kunnen organiseren binnen de corona richtlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creativiteit van het management om ondanks de beperkingen vanwege corona toch een teambuildingsdag te organiseren.
4	Team Wonen legt vragen en feedback voortaan bij de juiste persoon neer om een roddelcultuur te voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ We gaan als team meer inzetten op een positieve benadering naar elkaar toe => <p>Door elkaar te voorzien van positieve feedback zullen we met zijn allen merken dat iedereen zich veiliger gaat voelen en er meer ruimte komt om elkaar ook aan te spreken op werkgerelateerde zaken die minder goed gaan.</p>

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 en ambulante cliënten. Het volledige cliënt-tevredenheidsonderzoek is te vinden op de website van Smart-Coach: www.smart-coach.nl.

6.2 Aantal deelnemers

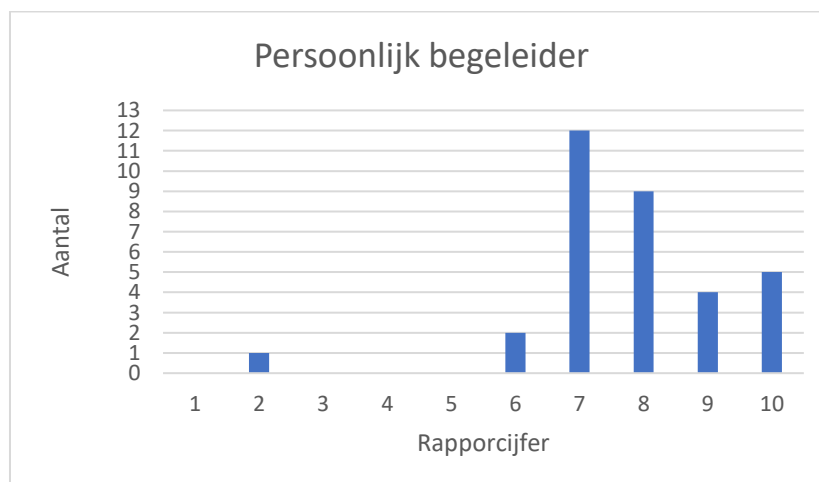
In totaal zijn er 44 WLZ cliënten die ondersteuning krijgen van het team beschermd wonen van Smart-Coach. Hiervan wonen 25 cliënten in één van de woonvormen van Smart-Coach en 19 cliënten worden intensief ambulante begeleid in een zelfstandige woning. 33 cliënten hebben zelf of met hulp de vragenlijst ingevuld.

6.3 Rapportcijfers

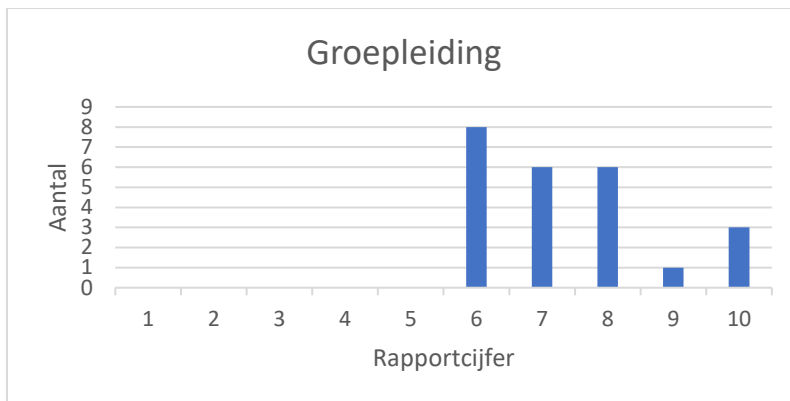
Binnen de vragenlijst konden de cliënten de persoonlijke begeleiding, de groepsbegeleiding en de behandeling een rapportcijfer geven. Daarnaast konden ze het gegeven cijfer toelichten (zie voor deze toelichting het KTO op www.smart-coach.nl).

De cliënten beoordeelden de persoonlijke begeleiding gemiddeld met een 7.8; de groepsbegeleiding met een 7.4 en hun behandeling met een 7.7. Onderstaande grafieken zijn een weergave van het rapportcijfer en het aantal malen dat een bepaald cijfer is gegeven.

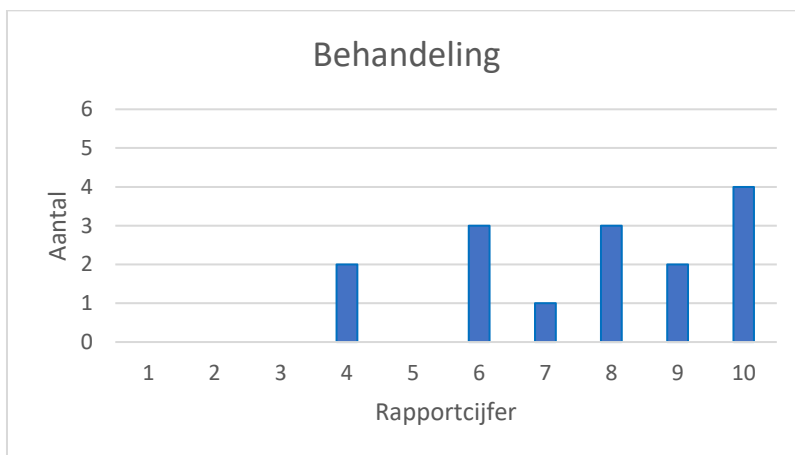
Grafiek met rapportcijfers voor persoonlijke begeleiding



Grafiek met rapportcijfers voor de groepsbegeleiding



Grafiek met rapportcijfers voor de behandeling



7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.

7.1 Respons

In totaal hebben 33 van de 44 WLZ cliënten de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 71%. 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 dus voldoende groot, waardoor we kunnen veronderstellen dat de uitkomsten representatief zijn voor de totale groep WLZ cliënten die bij Smart-Coach in zorg zijn.

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 7.8; de groepsbegeleiding met een 7.4 en hun behandeling met een 7.7. Daarnaast zijn er meerdere vragen waarover het merendeel van de cliënten tevreden zijn (sterke punten, zie § 3.3 en § 3.4 van het KTO).

De analyse van de gesloten vragen levert zestien sterke punten op en zes aandachtspunten. Er zijn twee thema's die op basis van de analyse van de gesloten vragen duidelijk als verbeterpunt kunnen worden aangemerkt (zie § 3.6 van het KTO).

7.3 Positieve punten persoonlijke begeleiding, groepsbegeleiding, behandeling, huishoudelijke hulp en PVA

Positieve punten persoonlijk begeleider:

Er komen uit de gesloten vragen inzake wonen en persoonlijke begeleiding tien sterke punten naar voren (volgens de CoK-norm van 68% positieve antwoorden).

Sterke punten

- Eigen woonplek.
- Prettig wonen.
- Niet bang zijn in eigen woning.
- Hulp krijgen van de begeleiding die cliënt nodig heeft.
- Informeren van cliënten over veranderingen in de ondersteuning.
- Bereikbaarheid van de persoonlijk begeleider.
- Luisteren van begeleider naar cliënt.
- Tijd van begeleider voor cliënt.
- Vertrouwen van cliënt in de begeleider.
- Wachten op de persoonlijk begeleider.

Positieve punten groepsbegeleiding:

Er komen uit de gesloten vragen inzake groepsbegeleiding drie sterke punten naar voren (volgens de CoK-norm van 68% positieve antwoorden).

Sterke punten

- Hulp krijgen van de begeleiding die cliënt nodig heeft.
- Voldoende tijd voor de cliënt.
- Vertrouwen van cliënt in de begeleider.

Positieve punten behandeling, huishoudelijke hulp en PVA:

Er komen uit de gesloten vragen inzake behandeling, huishoudelijke hulp en PVA drie sterke punten naar voren (volgens de CoK-norm van 68% positieve antwoorden).

Sterke punten

- Tevredenheid over de behandeling.
- Tevredenheid over de huishoudelijke hulp.
- Tevredenheid over het plan van aanpak .

7.4 Aandachtspunten persoonlijke begeleiding, dagbesteding, behandeling en groepsbegeleiding

Uit de analyse van de gesloten vragen komen zes aandachtspunten naar voren. Er zijn daarnaast twee verbeterpunten vastgesteld.

Aandachtspunten

- Luisteren van de groepsleiding.
- Nieuwe dingen leren van zowel persoonlijk begeleider als groepsbegeleiding.
- Het bespreken van het behandelplan.

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.
- Verveling in avond en weekend.
- Zich ongelukkig voelen

Verbeterpunten

- Bespreking MDO.
- Invulling dagbesteding.

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 verbeter suggesties te kunnen vaststellen. Het vaststellen van verbeterpunten en verbeter suggesties gebeurt op twee niveaus:

- Op **dienstniveau** stelt Smart-Coach, naar aanleiding van dit rapport een SMART verbeterplan op voor de dienst 'Beschermd wonen'². 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 1 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.
- 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.

² De verbetermaatregelen zullen waar mogelijk ook in de andere zorgvormen worden doorgevoerd.

- 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 het 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 van de groepsbegeleiding: wordt er in de intervisie genoeg aandacht besteed aan de manier van luisteren naar de cliënt door de (groeps)begeleiding?
- Is er voldoende aandacht voor het multidisciplinaire overleg met de cliënt? Wordt dit regelmatig georganiseerd en is de cliënt hierbij op een goede manier betrokken?

Onderwerpen voor de organisatie

- De dagbesteding heeft extra aandacht nodig. Sommige cliënten vinden de dagbesteding niet uitdagend genoeg. Dit punt kan in eerste instantie het beste door het management worden opgepakt.
- Het tweede verbeterpunt ligt bij de MDO's. Uit de enquête blijkt dat cliënten de functie van het MDO niet helemaal begrijpen. Deze functie moet worden verduidelijkt door de organisatie.

9 VERBETERPLAN

VERBETERPLAN 2021³

Verbeterpunt	Verbeterafspraken	Actie	Deadline
De sfeer op de woongroepen kan worden verbeterd.	Om de sfeer op de groepen te bevorderen is er afgesproken om meer activiteiten te organiseren én om elkaar meer positieve feedback te geven.	<p>Op iedere groep zal er een positiviteitsbord worden opgehangen waar je complimentjes uit kunt wisselen met elkaar. Ook de bewoners zullen hierin worden meegenomen.</p> <p>De CR geeft hierover aan:</p> <p>Het is belangrijk om te zorgen dat de cliënten ook echt worden betrokken bij het positiviteitsbord.</p> <p>Ten aanzien van het organiseren van de activiteiten gaat iedere groepswerker minimaal 1 structurele activiteit inzetten die bij hem/haar past.</p> <p>De CR geeft hierover aan:</p> <p>Voor het ondernemen van activiteiten staan de meeste cliënten wel open. Hun deelname zal afhankelijk zijn van de soort</p>	01-07-2021

³ Aanbeveling 2, 3, 4 en 7 van de Externe Visitatiecommissie zijn opgenomen in het kwaliteitsrapport. Aanbeveling 1, 5 en 6 zijn niet overgenomen in het kwaliteitsrapport omdat de betreffende verbetermaatregelen die in deze aanbevelingen worden benoemd, zijn opgenomen in het overkoepelende verbeterregister van SC en op die manier worden gevolgd.

		<p>activiteit en of dit vrijblijvend is of als onderdeel van hun zorgtraject wordt gezien.</p>	
<p>De opzet van het signaleringsplan kan worden verbeterd.</p>	<p>De informatie is nu verdeeld over 2 pagina's waarbij het gevoel van de cliënt in een bepaalde fase apart moet worden omschreven. Dit onderdeel kan beter worden samengevoegd met de rest van het signaleringsplan.</p>	<p>De assistent GD zal de opzet van het signaleringsplan verbeteren conform de feedback van het team.</p> <p>De CR geeft hierover aan:</p> <p>De leden van de CR die een signaleringsplan hebben, zouden graag wat extra uitleg hierover willen krijgen.</p>	<p>01-08-2021</p>

De beeldvorming kan worden ingekort.	De opzet van de beeldvorming die tijdens de intake wordt afgenomen, kan worden ingekort.	De GD en de Manager Operations zullen samen een nieuw format vaststellen.	Afgerond.
Team Wonen kan meer uniform handelen.	Team Wonen gaat meer gebruik maken van de procedures en protocollen in Q-link waardoor iedereen hetzelfde handelt. Hierdoor weten cliënten beter wat zij van de begeleiding kunnen verwachten in bepaalde situaties.	Dit punt komt structureel op de agenda van het teamoverleg te staan om te volgen of dit blijvend wordt ingezet.	01-07-2021
Er kan meer begrip komen binnen Team Wonen voor elkaars karakter en manier van werken.	De Manager Operations en de RB's zullen intensiever gebruik gaan maken van de DISC bij de aansturing van Team Wonen.	De Manager Operations en de RB's gaan onderzoeken hoe zij de inzet van de DISC het beste kunnen vormgeven binnen Team Wonen. In de teamreflectie van 2022 zal worden beoordeeld of het gewenste doel is bereikt.	01-09-2021
Cliënten mogen zich meer gehoord voelen door de groepsleiding.	Team Wonen zal onderzoeken of er daadwerkelijk verbetering mogelijk is op het gebied van "gehoord voelen" door cliënten.	Dit onderzoek zal worden uitgevoerd door de assistent GD. In het KTO van 2022 zal opnieuw aandacht worden besteed aan dit thema. De CR geeft hierover aan:	01-10-2021

		De leden hebben allemaal het gevoel serieus te worden genomen en mocht dit niet het geval zijn dan durven de meeste cliënten dit ook aan te geven bij de begeleiding.	
De functie van het MDO en het behandelplan kan worden verduidelijkt aan de bewoners.	Team Wonen krijgt concrete, cliëntgerichte info van de gedragsdeskundige over de functie van het MDO en het behandelplan.	De assistent GD gaat een cliëntgerichte flyer samenstellen over het MDO en het behandelplan.	01-09-2021
De mogelijkheden op de dagbesteding kunnen worden vergroot.	We gaan in kaart brengen welke wensen de deelnemers aan de dagbesteding hebben, zodat we de activiteiten op de dagbesteding cliëntgericht kunnen aanbieden.	De RB van Team Wonen gaat een projectplan schrijven voor het verbeteren van de kwaliteit van de dagbesteding. Er wordt een aparte RB dagbesteding aangenomen om de gewenste veranderingen te realiseren.	31-12-21 Afgerond
Er is blijkens het KTO verbetering mogelijk ten aanzien van begeleiding op de thema's: eenzaam	Dit verbeterpunt loopt nog door vanuit het verbeterplan 2020. Er is inmiddels onderzoek gedaan naar de verbetermogelijkheden	Dit onderzoek heeft geleid tot 3 aanbevelingen: (1) Onderzoek waar het netwerk van een	01-09-2021

<p>voelen, daginvulling en contact met familie.</p>	<p>voor Smart-Coach op deze thema's.</p>	<p>cliënt tegenaanloopt in de relatie met de cliënt.</p> <p>(2) Onderzoek wat cliënten belangrijk vinden in steunende contacten.</p> <p>De CR geeft hierover aan dat zij de volgende zaken belangrijk vinden:</p> <p>Gezelligheid, wederzijds respect, wederkerigheid, dezelfde waarden en normen en 'de ander behandelen zoals je zelf ook wilt worden behandeld'.</p> <p>(3) Zoom in op meerdere aspecten rondom eenzaamheid bij cliënten, zoals een negatief zelfbeeld, en zet in op verbetering van deze aspecten.</p> <p>De resultaten van dit onderzoek zullen worden verwerkt in concrete verbetermaatregelen.</p> <p>Deze verbetermaatregelen zullen uiterlijk 01-09-2021 zijn uitgevoerd en/of geïmplementeerd.</p>	

