



CLIËNTVERSIE KWALITEITSRAPPORT SMART-COACH, MEI 2022

Inhoud:

1	INLEIDING	2
2	ALGEMENE ASPECTEN SMART-COACH.....	2
2.1	Organisatie gegevens	2
2.2	Medewerkers van Smart-Coach	2
2.3	Medezeggenschap.....	2
3	BOUWSTEEN 1: HET ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT.....	3
3.1	Reflectie, resultaten en inzicht in kwaliteit met betrekking tot bouwsteen 1.....	3
4	BOUWSTEEN 3: KRITISCHE ZELFREFLECTIE DOOR DE TEAMS	3
4.1	Wat gaat er goed in de teams?	3
4.2	Wat kan er beter in de teams?.....	3
4.3	Ontwikkelpunten voor team wonen naar aanleiding van de teamreflectie.	4
5	BOUWSTEEN 2: LEREN VAN ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN	4
5.1	Inleiding	4
5.2	Aantal deelnemers	4
5.3	Rapportcijfer.....	4
6	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK. 5	
6.1	Wat gaat goed?	5
6.2	Wat kan beter?.....	5
7	VERBETERPLAN.....	7

1 INLEIDING

Smart-Coach schrijft elk jaar een rapport over de kwaliteit van de zorg die wij aan onze cliënten bieden. In het kwaliteitsrapport staat wat er goed gaat en vooral wat er verbeterd kan worden.

2 ALGEMENE ASPECTEN SMART-COACH

2.1 Organisatie gegevens

Smart-Coach biedt hulp 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.

2.2 Medewerkers van Smart-Coach

In totaal werken er 50 medewerkers en 6 stagiaires bij Smart-Coach. Van dit aantal is 71 procent vrouw en 29 procent man. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 35.

2.3 Medezeggenschap

De woonlocaties kennen bewonersvergaderingen en Smart-Coach heeft 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 BOUWSTEEN 1: HET ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIËNT

3.1 Reflectie, resultaten en inzicht in kwaliteit met betrekking tot bouwsteen 1

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.”

De evaluatie van de WLZ behandeling:

“De gedragsdeskundigen gebruiken verschillende formulieren om de behandeling te evalueren. De onderlinge samenhang tussen deze formats kan worden verduidelijkt”.

4 BOUWSTEEN 3: KRITISCHE ZELFREFLECTIE DOOR DE TEAMS

4.1 Wat gaat er goed in de teams?

- Er is een sterke basis.
- De sfeer binnen het team is goed en gezellig.
- Veranderingen vanuit het management worden strakker ingezet en de organisatie wordt professioneler. Hierdoor pikt het team de veranderingen veel beter op.

4.2 Wat kan er beter in de teams?

- Feedback moet niet via de mail of Whatsapp worden gegeven maar telefonisch of face to face, om zo misverstanden in de communicatie te voorkomen.
- Het team mag meer kennis verkrijgen over “Afstand en nabijheid in de zorg”.
- Het team mag meer kennis verkrijgen over het geven en ontvangen van feedback.

4.3 Ontwikkelpunten voor team wonen naar aanleiding van de teamreflectie.

NR	Doelstelling 2022	Indicator dat doelstelling is bereikt.
1	Feedback niet via de mail of Whatsapp geven maar telefonisch of face to face, om zo misverstanden in de communicatie te voorkomen.	Als medewerkers in de volgende teamreflectie aangeven dat er zoveel als mogelijk via de telefoon feedback wordt gegeven dan is dit doel bereikt.
2	Training over het geven en ontvangen van feedback.	De training wordt uiterlijk sept 2022 gegeven.
3	Training over afstand en nabijheid in de zorg.	De training wordt uiterlijk sept 2022 gegeven.

5 BOUWSTEEN 2: LEREN VAN ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN

5.1 Inleiding

Smart-Coach voerde een cliënt-tevredenheidsonderzoek uit onder haar WLZ cliënten op de locatie Fort Prins Willem. Het volledige cliënt-tevredenheidsonderzoek is te vinden op de website van Smart-Coach: www.smart-coach.nl.

5.2 Aantal deelnemers

Van de 15 cliënten die wonen bij Fort Prins Willem hebben 13 cliënten hun ervaringen, mening en wensen kenbaar gemaakt via de vragenlijst. Dit is een respons van 87%, wat voor deze groep zeer goed is te noemen.

Daarnaast heeft het LSR gesproken met 3 cliënten en een begeleider tijdens een groeps gesprek. De resultaten van dit groeps gesprek zijn meegenomen in de beschrijving van wat goed gaat en wat beter kan.

5.3 Rapportcijfer

Twaalf cliënten hebben de locatie Fort Prins Willem (FPW) een cijfer gegeven met als gemiddeld cijfer 6,1. Eén cliënt heeft 'Weet ik niet' ingevuld.

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.

6.1 Wat gaat goed?

Op basis van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek kunnen we de volgende thema's benoemen als sterke punten van Fort Prins Willem:

1. Algemeen tevreden.
2. Persoonlijke ontwikkeling en zelfstandigheid.

Hieronder worden de sterke punten nader toegelicht:

1. Algemeen tevreden

Ongeveer de helft van de respondenten geeft bij hun toelichting op het gegeven cijfer aan best tevreden te zijn. Door de helft van de respondenten is als cijfer een voldoende gegeven, waaronder een paar achten en negens. De cliënten die deelnamen aan het groepsgesprek zijn ook overwegend positief en tevreden met de ondersteuning van Smart-Coach. Zij noemen bijvoorbeeld de structuur en duidelijkheid die hen geboden wordt, de inzet en betrokkenheid van de begeleiders en de hulp op maat die van verschillende kanten wordt ingestoken.

2. Persoonlijke ontwikkeling en zelfstandigheid

Bij de open vraag "Wat vindt je fijn aan het wonen bij Smart-Coach FPW?" vertelt een aantal van de respondenten blij te zijn met hun zelfstandigheid en het kunnen doen van hun 'eigen ding'. Ook noemen cliënten dat zij stappen vooruit maken en het prettig te vinden hun leven weer op te kunnen pakken. Dit wordt beaamd tijdens het groepsgesprek; de aanwezige cliënten geven aan dat er zeker kansen voor persoonlijke ontwikkeling zijn.

6.2 Wat kan beter?

Op basis van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek kunnen we de volgende thema's benoemen als aandachtspunten van Fort Prins Willem:

1. Woonlocatie: eten.
2. Welbevinden: eenzaamheid.
3. Persoonlijke wensen: wensen, daginvulling, nieuwe dingen leren.
4. Contact met familie/vrienden/kennissen.

Hieronder worden de aandachtspunten nader toegelicht:

1. Woonlocatie: eten en communicatie

Twee derde van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan minder tevreden te zijn over het eten. Tijdens het groepsgesprek vertellen de cliënten dat zij, indien aangemeld, driemaal per week een kant en klare maaltijd kunnen afhalen op het kantoor en dat je daarbij geen keuze hebt wat je eet.

Ten aanzien van de communicatie op de woonlocatie benoemen de aanwezige cliënten zowel de communicatie tussen begeleiders onderling als die tussen de woonbegeleiders en het hoofdkantoor. Zij missen vaak terugkoppeling van punten die zij hebben aangegeven en een goede overdracht tussen verschillende begeleiders.

2. Welbevinden: eenzaamheid.

Uit de gesloten vragen blijkt dat bijna de helft van de respondenten zich wel eens eenzaam voelt en bijna een derde is wel eens bang. De enkele cliënten die hun antwoord toelichten geven hele persoonlijke oorzaken hiervoor aan. Driekwart van de respondenten verveelt zich wel eens in meer of mindere mate. Een cliënt geeft aan dat er niets te doen valt en een ander koppelt het aan zijn gevoel van eenzaamheid. Twee van de cliënten die deelnamen aan het groepsgesprek vertellen dat hun gevoel van eenzaamheid met name te maken heeft met het missen van familie, vrienden of een relatie op bepaalde momenten.

3. Persoonlijke wensen: daginvulling, nieuwe dingen leren en toekomstwensen.

Bij de gesloten vragen komt naar voren dat bijna een derde van de respondenten niet zo tevreden is over zijn daginvulling en ruim een derde geeft aan niet (vaak) nieuwe dingen te leren op de woonlocatie. Een cliënt geeft als toelichting aan graag vooruit te willen komen. Ook uit de antwoorden op de open vraag over welke wensen cliënten hebben blijkt dat cliënten graag een 'normaal', 'stabiel' leven willen hebben. De meeste wensen gaan over een gewone woon- en/of gezinssituatie, 'huisje, boompje, beestje', het volgen van een opleiding en een baan. Ook de cliënten die deelnamen aan het groepsgesprek hebben vergelijkbare (toekomst)wensen.

4. Contact met familie/vrienden/kennissen.

Ruim een derde van de respondenten geeft bij de gesloten vragen aan niet helemaal tevreden te zijn over het contact met familie en vrienden. De gegeven antwoorden zijn nauwelijks toegelicht. Eén cliënt benoemt dat 'het beter gaat'.

7 VERBETERPLAN

Het is algemeen bekend dat een positieve waardering van het leven sterk verband houdt met de mate waarin mensen de mogelijkheid ervaren om daar invloed op te kunnen hebben. Is er ruimte voor meepraten, meedenken en meedoen? Het is belangrijk om hier voldoende oog voor te hebben bij het werken aan de verbetermaatregelen die zullen worden ingezet op de in dit kwaliteitsrapport geconstateerde aandachtspunten.

Vervolgens is het ook belangrijk om op alle niveaus (cliënt, locatie, organisatie) gericht aandacht te besteden aan de positieve punten:

- Onderzoek welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliëntgerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van een bepaald thema;
- Bespreek wat nodig is om dat vast te houden;
- Wissel uit met andere relaties, teams, organisatie-onderdelen: leer van/aan anderen (benut best practices);

VERBETERPLAN 2022

Verbeterpunt	Verbeterafspraken	Actie	Deadline
Keuzemogelijkheden in de maaltijden.	We gaan onderzoeken hoe we de keuzemogelijkheden in de maaltijden op FPW kunnen vergroten.	<p>De teamleider van de groepswerkers zal dit onderzoek uitvoeren. Zij zal ook borgen dat er meer diversiteit komt in het aanbod van de maaltijden.</p> <p>Welke wensen / tips heeft de CR op dit onderwerp?</p> <p>De CR vindt het van belang dat er diversiteit in de maaltijden voor cliënten komt. Zij vindt de inspraak van cliënten hierin belangrijk.</p>	01-07-22
Overdracht tussen de verschillende begeleiders.	We gaan onderzoeken hoe we de overdracht tussen de verschillende begeleiders kunnen verbeteren.	In het 2e en 3e kwartaal van 2022 zullen de teamleiders van de groepswerkers en de PB'ers onderzoeken hoe de overdracht kan worden verbeterd. De verbetermogelijkheden worden in het 4e kwartaal van 2022 geïmplementeerd.	31-12-22
Eenzaamheid.	Dit verbeterpunt loopt nog door vanuit het verbeterplan 2021. Er is inmiddels onderzoek gedaan naar de verbetermogelijkheden voor Smart-Coach op deze thema's.	Het aanvullende onderzoek naar aanleiding van de 3 aanbevelingen is uitgevoerd. In de kern geven alle deelnemers aan dat zij simpelweg meer mensen om zich heen willen hebben.	30-09-2022

		<p>Niet alleen onze cliënten zijn eenzaam. Er is ook sprake van eenzaamheid onder ouderen. Daarom gaan wij een verbinding maken tussen onze cliënten en de oudere buurtbewoners in de wijken waar wij woonlocaties hebben. Cliënten kunnen bijvoorbeeld bosjes bloemen uitdelen of producten die op de dagbesteding worden gemaakt. Vervolgens worden de oudere buurtbewoners dan uitgenodigd voor een koffiemiddag op de woonlocatie of op de dagbesteding. De eerste koffiemiddag zal in sept 2022 worden georganiseerd.</p> <p>De CR geeft de volgende feedback over dit idee:</p> <p>De CR is niet heel enthousiast over dit idee. Het idee om bijvoorbeeld bosjes bloemen of producten die op de dagbesteding worden gemaakt uit te delen, spreekt hen wel aan. Dit kan een goede dagbestedingsactiviteit, gekoppeld aan een doel, voor cliënten zijn. De CR verwacht dat het organiseren van koffiemomenten voor veel onrust op de woonlocaties kan zorgen en tevens vragen zij zich af in</p>	
--	--	---	--

		hoeverre de privacy van cliënten kan worden gewaarborgd.	
Daginvulling en nieuwe dingen leren over zelfstandig wonen.	De teamleider van de groepswerkers gaat inventariseren welke wooncompetenties de bewoners graag willen verkrijgen.	<p>Vanaf 1 sept 2022 zullen er structureel trainingen worden gegeven aan de bewoners over diverse wooncompetenties. De bewoners krijgen een certificaat na het succesvol afronden van een training.</p> <p>Wat vindt de CR van dit idee?</p> <p>De CR vindt dit een heel goed idee. Echter, volgens hen ligt het bij sommige cliënten niet aan hun vaardigheden maar aan hun discipline. Zij vragen zich af wat een certificaat hierin gaat veranderen. De CR vraagt zich af hoe ermee wordt omgegaan als een cliënt alle vaardigheden al beheerst. De CR verwacht dat het sommige cliënten zeker gaat helpen.</p>	PDCA (structureel).
Feedback geven en ontvangen.	De groepswerkers krijgen een training over het geven en ontvangen van feedback.	De groepswerkers krijgen een training over het geven en ontvangen van feedback.	Sept 2022
Afstand en nabijheid	De groepswerkers en PB'ers krijgen een training over afstand en nabijheid in de zorg.	De groepswerkers en PB'ers krijgen een training over afstand en nabijheid in de zorg.	Okt 2022

		<p>Wat vindt de CR dat begeleiders zouden moeten weten over afstand en nabijheid?</p> <p>De CR is van mening dat het belangrijk is dat begeleiders dit per cliënt aanvoelen en bespreken. Iedere cliënt heeft hierin zijn/haar eigen grens. Echter, er is altijd een professionele grens.</p>	
IRB	De groeps werkers en PB'ers krijgen een training over de IRB.	De groeps werkers en PB'ers krijgen een training over de IRB.	Aug 2022
Evaluatie WLZ BHL	De medewerker kwaliteit onderzoekt de samenhang tussen de verschillende formats die worden gebruikt bij de evaluatie van de WLZ BHL.	De medewerker kwaliteit, de manager operations en de algemeen directeur bepalen welke verbetermogelijkheden zullen worden geïmplementeerd.	Dec 2022
Inzet van de DISC methodiek ¹	De teamleiders krijgen een training over de DISC.	De teamleiders krijgen een training over de DISC.	Juli 2022
Analyse van de in het KTO positief gewaardeerde thema's	We gaan onderzoeken welke factoren (organisatorisch, menselijk, technisch, cliëntgerelateerde zaken) bijdragen aan de positieve waardering van de thema's: Persoonlijke ontwikkeling en zelfstandigheid. Vervolgens passen we deze kennis toe op andere thema's binnen de zorgverlening.	Het onderzoek en de implementatie van de opbrengsten van het onderzoek zal worden uitgevoerd door de medewerker kwaliteit, de manager operations en de algemeen directeur.	Dec 2022

¹ Dit verbeterpunt is meegenomen vanuit het verbeterplan 2021.

