



KWALITEITSRAPPORT SMART-COACH, MEI 2022

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	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	13
6.1	Inleiding.....	13
6.2	Aantal deelnemers	13
6.3	Rapportcijfer.....	13
7	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK. 14	
7.1	Wat gaat goed?	14
7.2	Wat kan beter?.....	14
8	VERBETERPLAN.....	16

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 geobjectiveerde 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 geobjectiveerde 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 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 50 medewerkers en 6 stagiaires bij Smart-Coach en hebben we 36,84 fte in dienst (peildatum 01-05-2022).

Van dit aantal is 71 procent vrouw en 29 procent man. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is 35.

60% van de medewerkers heeft een vast contract en 40 % heeft een contract voor bepaalde tijd. Het ziekteverzuimpercentage over geheel 2021 was 11,01 %.

Alle medewerkers van Smart-Coach zijn in het bezit van een VOG. Het laatste rapport van het medewerkerstevredenheidsonderzoek dateert uit het eerste kwartaal van 2021.

Ons opleidingsbeleid is gericht op drie thema's. Allereerst zijn er een aantal verplichte trainingen zoals BHV en Medicatie. Daarnaast wordt er scholing aangeboden die is gericht op het vergroten van de 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 kwaliteitshandboek is een overzicht opgenomen van competenties waarover onze medewerkers moeten beschikken. Voor begeleiders zijn deze competenties ingedeeld in vijf gebieden: ondersteunen van de cliënt, communicatie, samenwerken en coördinatie, initiatief, zelfsturing/zelflerend vermogen. Ook voor teamleiders, huishoudelijke hulpen en orthopedagogen zijn competenties vastgesteld.

3.6 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.

3.7 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 de medewerkers, 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 levert de trendanalyse een positieve bijdrage 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 2021 lag het zwaartepunt van de meldingen op de categorieën medicatie (44 %) en agressie (18 %). Er zijn diverse verbetermaatregelen, zoals externe trainingen en interne deskundigheidsbevorderingstrajecten, ingezet om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.

In 2021 werden 220 incidenten en 0 klachten geregistreerd:

Q-base overzichten

Overzicht: registraties

Selectie: type registratie = Melding Incident Cliënt (MI)

Meetperiode: datum geconstateerd vanaf 1-1-2021 tot en met 31-12-2021

Aantal registraties	Type registratie	
	Melding Incident Cliënt (MI)	Totaal
Registraties totaal		
Aantal	220	220
Totaal	220	220

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 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 erop gericht 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 en het tijdig innemen van medicatie, problemen met justitie 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).

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 onvrijwillige zorg in de zin van de Wzd

Bij Smart-Coach is er nooit sprake van dwang in de zorgverlening². 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.

² In het beleidsdocument “Implementatie van de Wet zorg en dwang bij Smart-Coach” wordt beschreven op welke wijze de Wzd bij Smart-Coach is geïmplementeerd.

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.

Minimaal 1 keer per jaar wordt het PVA met de cliënt, verwanten en/of vertegenwoordigers geëvalueerd. 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. Vervolgens heeft de bewoner 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.”

De evaluatie van de WLZ behandeling:

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

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 8 begeleiders aanwezig van het team wonen. Het gesprek werd geleid door de teamleider van de groepswerkers. 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

Het team vindt onderstaande punten belangrijk bij het leveren van goede kwaliteit van zorg:

- Het is belangrijk dat de neuzen dezelfde kant op staan.
- Er moeten duidelijke afspraken worden gemaakt binnen het team.
- Afspraken op cliëntniveau moeten in goede samenwerking met de PB'er worden gemaakt.
- Individuele afspraken moeten goed passen bij de cliënt, duidelijk en werkbaar zijn.
- We moeten goed signaleren en analyseren welke vormen van gedrag moeten worden gedeeld met de PB'ers.
- Het gebruiken van de werkplanning loopt goed en heeft de kwaliteit van zorg verbeterd.

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

Communicatie is voor het team heel erg belangrijk. Het team benoemt de volgende voorwaarden voor een goede communicatie:

- Terugkoppeling aan elkaar geven en daarmee meer duidelijkheid creëren waardoor het team zich blijft ontwikkelen.
- Scholing over het geven en ontvangen van feedback. Het team wil zich hier meer in ontwikkelen.
- Reeds verkregen scholing blijven herhalen. Zo blijft het leven bij medewerkers en geeft het medewerkers ook vertrouwen.
- Meer bellen met collega's over hoe het gaat en om werkinhoudelijk te sparren. Het is belangrijk om in elkaar te blijven investeren als collegas.
- Afstand en nabijheid bespreekbaar maken binnen het team.

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

- 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.

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

- 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.

5.6 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.

6 BOUWSTEEN 2: LEREN VAN ONDERZOEK NAAR CLIËNTERVARINGEN

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

7 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK.

7.1 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 zijn³.

7.2 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.

³ Het relatief lage rapportcijfer is waarschijnlijk beïnvloed door de negatieve gevolgen van de coronapandemie voor de bewoners van FPW. Aangezien zij individueel in relatief kleine appartementen wonen, hebben zij meer last gehad van gevoelens van eenzaamheid en beklemming dan bijvoorbeeld de bewoners van het Landgoed in Rosmalen. Daarnaast is er een vrij grote discrepantie zichtbaar tussen de positieve waardering voor SC in het groepsgesprek en de gegeven rapportcijfers. Deze discrepantie doet vermoeden dat de cliënten met het gegeven cijfer een soort "proteststem" hebben uitgebracht die niet alleen op SC is gericht maar ook op de negatieve coronaperiode van het afgelopen jaar.

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'.

8 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 groepswerkers en PB'ers krijgen een training over de IRB.	De groepswerkers 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 ⁴	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

⁴ Dit verbeterpunt is meegenomen vanuit het verbeterplan 2021.

