

# **Kwaliteitsjaarverslag 2017**

**Stichting Maatschappelijke Opvang Breda e.o.**

26 maart 2018

Renze Klamer, staffunctionaris kwaliteit, financiën en resultaatsturing

## **Inleiding**

Dit kwaliteitsjaarverslag is opgesteld op basis van de input van de teams en de cliëntenraad van SMO Breda e.o.. We lopen hieronder de verschillende bouwstenen na die van belang zijn vanuit het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

### **1. Zorgproces rond de individuele cliënt**

Op basis van de dialoog met de cliënt wordt het persoonlijke actieplan (PAP) opgesteld. In dit plan staat alle informatie over problemen bij zelfredzaamheid, aanmerkelijke gezondheidsrisico's en ervaren kwaliteit van bestaan. Hierbij worden kernpunten uit het multidisciplinair behandelplan beknopt meegenomen. Het maakt duidelijk welke zorg en ondersteuning bij dit alles nodig is. En welke betrokkenheid mogelijk is vanuit het informele steunnetwerk van familie, vrienden of vrijwilligers. Dit plan wordt minimaal jaarlijks (voor de WLZ-cliënten halfjaarlijks) geëvalueerd.

De cliëntenraad geeft aan dat ze over het algemeen tevreden zijn met de opstelling van hun PAP. Er is genoeg aandacht voor de gezondheidssituatie. Het is goed dat er gevraagd wordt waar iemand wil staan over een jaar (krachtgerichte benadering). De afspraken die worden gemaakt, worden in de meeste gevallen nagekomen. Wel vinden ze dat minimaal bij verandering van locatie een nieuwe PAP moet worden opgesteld. Dit gebeurt nu niet altijd.

Daarnaast geven ze als tips dat er voor het sociale netwerk meer aandacht mag zijn. Er zijn instrumenten beschikbaar om hier dieper op in te gaan.

Tot slot geeft de cliëntenraad aan dat het plan vaker geëvalueerd mag worden, omdat de cliënt veel stappen kan maken in een jaar. Als organisatie zijn we van plan om na invoering van de krachtwerkmethodiek het PAP vaker aan te passen.

### **2. Onderzoek naar cliëntervaringen**

Bij elke evaluatie van het persoonlijk actieplan wordt de cliënttevredenheid gemeten door de mentor. Hieruit komen belangrijke aandachtspunten voor de locaties, zoals aandacht voor hygiëne (Weideveld), voeding (DSV) en gezelligheid (de Vliet). Daarnaast is er naar voren gekomen dat het geschetste beeld van de Gaarshof beter moet voor nieuwe cliënten. Er wordt gewerkt aan een betere start van het traject met bijbehorende informatie. De cliëntenraad geeft aan dat niet alle cliënten tijdens de jaarlijkse evaluatie door de mentor worden bevraagd naar hun cliënttevredenheid.

Daarnaast is er de officiële cliënttevredenheidsmeting van 1 keer per 3 jaar. De cliëntenraad geeft aan dat dit wat hun betreft wat frequenter (b.v. 1 keer per 2 jaar) zou mogen.

### 3. Zelfreflectie in teams

In de teams is in het kader van de evaluatie 2017 van de jaarplannen gereflecteerd op de zaken die goed gaan, en wat beter kan. Dat laatste onderverdeeld in zaken die ook opgepakt gaan worden en zaken die blijven liggen. Dit geeft het volgende overzicht:

#### T.a.v. de woonteam

Wat gaat goed?

- Het medicatieproces op de Gaarshof.
- De intake van een nieuwe cliënt op de Gaarshof.
- Afspraken helder wegzetten in Weideveld.
- Aantrekken van vrijwilligers in Weideveld.
- Mentor en wooncoach werken samen op 1 lijn in Weideveld.
- Actief met cliënten uitstapjes maken, zodat cliënten meer onder de mensen komen bij de Vliet.
- Saamhorigheid onder cliënten bij de Vliet is vergroot.
- Door sluitplan te realiseren is de Vliet meer veilig.
- Betere samenwerking met mentoren, heldere afspraken en aanspreekcultuur bij de DSV.
- Cliënten zijn in beweging gekomen bij de DSV, deelname aan startgroep loopt nu veel beter.

Wat is zwak, maar heeft minder prioriteit?

- Voorlichting geven aan cliënten (samen met medewerkers) over ziektebeelden
- Sfeer in huis bevorderen met georganiseerde avonden en uitstapjes bij Weideveld.
- Het verbeteren van het leefklimaat in Weideveld.
- Het verbeteren van de leefomgeving op de DSV. De kleine veranderingen gaan langzaam, met het oog op een mogelijk nieuw pand.

Wat moet beter?

- Omgaan met privacy gevoelige informatie van cliënten en collega's
- Introductie van krachtwerk in onze werkstijl
- Rapportage bij de Gaarshof
- Werken binnen kaders, inclusief communicatie binnen het team Weideveld.
- Vaste personele bezetting op orde brengen bij Weideveld; nu wordt er teveel met ingehuurd krachten gewerkt.
- Meer samenwerking met politie door de wijkagent meer te betrekken bij Weideveld. Inspraak cliënten moet worden vergroot bij de Vliet door een actieve bewonersraad.
- Op niveau houden van persoonlijke hygiëne van cliënten en verhogen gezelligheid bij de Vliet.
- Aandacht voor veiligheid en hygiëne bij de DSV.

#### T.a.v. de activiteiten team:

Wat gaat goed?

- Verbetering naamsbekendheid van label Ik wil meedoen in de wijk
- Zorgen voor een dagritme/dagindeling. Met bijgaand gevoel van samen de klus klaren.
- We hebben veel mogelijkheden voor een cliënt om zichzelf krachtgericht te ontwikkelen, (her)ontdekken, herstellen, sociale contacten opdoen.

Wat is zwak?

- De PAP bij onze cliënten t.a.v. het leefgebied dagbesteding is onvoldoende gevuld en biedt onvoldoende aanknopingspunten voor rapportage.

Wat kan beter?

- Samenwerking met andere disciplines: andere disciplines uitnodigen om voortgang van cliënten te bespreken; gezamenlijke intake met andere disciplines. Dit zeker als de cliënt van buiten onze organisatie komt.
- Meer variatie aanbieden voor de cliënt als deze daar aan toe is, zodat het uitdagend blijft voor de cliënt.

- Voor projecten die minder lopen (o.a. schoonmaak): Meer (intern) promoten van het project zodat er duidelijk wordt wat er van de cliënt wordt verwacht als ze meedoen. Tevens perspectief op externe loopbaan voorhouden.
- We moeten meer focus hebben op participatie extern, dus mogelijkheden extern inzichtelijk maken en uitstroom realiseren.
- Groepsgericht werken moeten meer vanzelfsprekend worden.
- Meer resultaatgericht werken (gericht op positieve uitstroom t.a.v. de 3 doelen, met name dagbesteding).

#### **T.a.v. de mentorenteams:**

Wat gaat goed:

- We weten elkaar als collega's goed te vinden en in te zetten op kwaliteiten (b.v. t.a.v. financiën of somatische problematiek)
- Sinds we geclusterd werken is de samenwerking met de locaties sterkt verbeterd en kan er sneller en makkelijker geschakeld worden.
- Het maken van dagelijkse rapportages
- Het houden van een maandelijkse methodische werkbespreking bij Housing First.
- De promotie van Housing First bij ketenpartners.

Wat is zwak, maar heeft geen prioriteit:

- Inventariseren hoe het team gebruik zou kunnen maken van ervaringsdeskundigheid en vrijwilligers om het herstel van de cliënt te bevorderen

Wat moet beter:

- Efficiëntie door minder overlegmomenten
- Methodische werkbesprekingen: voornemen om maandelijks te houden
- Rapportage op deelname aan programmatisch aanbod
- Betrekken van wooncoaches, activiteitencoaches, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen bij het opstellen en evalueren van het PAP.
- Realiseren van een betere samenwerking met ketenpartners
- Opstellen van een up-to-date signaleringsplan
- Opvolging en evaluatie van incidentmeldingen
- Stimuleren van activering bij cliënten van Housing First.

## 4. Opsomming van de belangrijkste verbetermaatregelen voor 2018

De belangrijkste zaken die beter kunnen, zijn opgenomen in de activiteitenplannen voor 2018. Deze geven de volgende belangrijkste verbetermaatregelen aan:

- Het zorgen van een goed welkom voor iedere cliënt inclusief duidelijke kaders o.a. ook t.a.v. het collectieve aanbod.
- Het vergroten van de inspraak van cliënten door periodiek bewonersvergaderingen te houden op de verschillende locaties.
- Meer aandacht voor het woonklimaat op de Vliet (hygiëne, gezelligheid) en de DSV (hygiëne en veiligheid).
- Betere samenwerking tussen activiteitenteams en mentoren. De voorkeur heeft het om een 3-gesprek bij intake te voeren tussen cliënt, mentor en activiteitencoach.
- Verbeteren van de externe focus van dagbesteding. Nu blijven cliënten vaak (onnodig) te lang hangen bij onze interne projecten.
- Het uitwerken van het 3-fasenmodel voor activering, zodat voor iedere cliënt duidelijk wordt waar hij /zij staat in de ontwikkeling.
- De focus leggen op de implementatie van Krachtwerk. Samen met de teamondersteuner gaan we kijken hoe we de periodieke teamkrachtbesprekingen vorm gaan geven. Ook zullen we voor komend jaar voor alle cliënten een krachteninventarisatie maken en persoonlijke actieplannen hierop aanpassen. Hierbij zal gekeken worden hoe dit zich verhoudt tot het houden van maandelijkse methodische werkbesprekingen op de locaties.
- Betere rapportage over deelname programmatisch aanbod
- Meer betrekken van wooncoaches, activiteitencoaches, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen bij het opstellen en evalueren van het PAP

De cliëntenraad ondersteunt deze verbetermaatregelen, met de volgende kanttekeningen:

- Niet alle cliënten krijgen nu standaard een welkom map: dit kan inderdaad verbeterd worden.
- De cliëntenraad juicht de periodieke bewonersvergaderingen toe en constateert dat op de Gaarshof naast de gangen overleggen er nu ook een bewonersoverleg is.
- De cliëntenraad geeft aan dat ook de inbreng van de externe (behandel)partners en wooncoaches in het PAP van groot belang is.
- Cliënten ervaren dat zij respectvol en netjes behandeld worden.

De cliëntenraad maakt nog een aparte opmerking over de onvoldoende veiligheid die gevoeld wordt op een bepaalde locatie. Bepaalde beveiligingstaken zouden niet bij woon- of activiteitencoaches moeten horen.

Tot slot geeft de cliëntenraad aan dat er in 2018 ook meer aandacht moet komen voor privacy. Met name ook wat er vastgelegd wordt in Regas en wie dit allemaal kan benaderen. Dit wordt opgepakt in het kader van de voorbereiding op de AVG-wetgeving op 25 mei 2018. Hiervoor is een extern bureau ingehuurd om ons te ondersteunen bij de implementatie.