KWALITEITSRAPPORT 2019/2020
VG CLIËNTEN
SMO HELMOND E.O.

OPVANG & ONTWIKKELING

regio helmond

Rechtspersoon	Stichting Maatschappelijk Opvang Helmond e.o.
Raad van Bestuur	K. de Laat
Adres	Sint Hubertusstraat 2
Postcode	5701 TC
Plaats	Helmond
Telefoonnummer	0492-525098
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41088185
E-mailadres	centraalbureau@smo-helmond.nl
Internetpagina	www.smo-helmond.nl
Publicatiedatum	29 september 2020/16 juni 2021

VOORWOORD

Hierbij presenteren wij een kwaliteitsrapport over onze cliënten VG (verstandelijk gehandicapten). Het is een rapportage waarin 2019 en 2020 zijn gecombineerd, nu wij aan de vooravond staan van de overgang naar het kwaliteitskader voor WLZ GGZ.
Wij vinden het van groot belang dat ook de VG doelgroep zich thuis voelt bij onze organisatie en de ruimte ervaart om zich te blijven ontwikkelen. En dat dit op een veilige, vertrouwde manier gebeurt. Dit rapport wil laten zien hoe wij de begeleiding en zorg voor VG cliënten organiseren en de kwaliteit ervan borgen binnen onze organisatie. We doen dit professioneel, met verve en we leggen de lat hoog voor onszelf.

Wij wensen u veel leesplezier. Mocht u opmerkingen of suggesties voor verbetering hebben dan hoor ik dat graag. Ook ben ik graag bereid onze missie, visie en aanpak toe te lichten tijdens een persoonlijk ontmoeting,

Met vriendelijke groeten,

Kitty de Laat
Directeur-bestuurder SMO Helmond e.o.

INHOUDSOPGAVE

Onderwerp	**Pagina**
Inleiding	5
Organisatie	6
Kwaliteit	8
Zorgproces rondom individuele cliënt	8
Ruimte op het gebied van eigen regie	9
Cliëntervaringen	9
Samenspel in zorg en ondersteuning	10
Borging van veiligheid	13
Betrokken en vakbekwame medewerkers	15
Externe visitatie	16
Kerncijfers 2019 en 2020	17
Samenvatting en conclusies	18

Bijlagen:

I Reflectie van cliëntenraad en ondernemingsraad

II Samenvatting t.b.v. cliënten

III Overzicht gegevens gebruikte bronnen

INLEIDING

Bij SMO staan we voor professionele ondersteuning met meerwaarde voor mensen die hun leven (tijdelijk) niet zelfstandig vorm en inhoud kunnen geven.
Met een combinatie van opvang, dagbesteding, woonbegeleiding en armoedebestrijding werken aan een samenleving waaraan ieder zijn eigen waarde kan toevoegen.
Vertrouwd, beschermd en met perspectief.
Om dit te bereiken bieden we thuislozenzorg, sociale activering, crisisopvang, woonbegeleiding en armoedebestrijding in Helmond en de Peelregio.

Sinds 2017 is SMO ook zorgaanbieder voor cliënten met een VG grondslag.
Wij zien dat een deel van onze doelgroep ook VG problematiek heeft maar vaak vanwege andere problematiek waarmee zij te kampen heeft niet bij de reguliere VG sector binnen komt (of niet lang binnen blijft). Wij geven deze cliënten een veilige plek en bieden hen de zorg die ze nodig hebben.
Vooralsnog is dit een relatief kleine groep ten opzichte van ons totale aantal cliënten.

Eind 2019 is er een nieuwe directeur/bestuurder gestart bij SMO. Dit heeft gezorgd voor een verandering binnen de organisatie en dat heeft natuurlijk ook zijn weerslag op de VG doelgroep.
Een van de meest belangrijke veranderingen is de overstap naar de methodiek Krachtwerk, die de doelgroep op een mooie manier kan ondersteunen.
De ontwikkelingen die in 2019 en 2020 in gang zijn gezet, samen met de ervaringen die wij in de praktijk hebben opgedaan en die hebben aangezet tot veranderingen, zijn in dit rapport verwerkt.

ORGANISATIE

Visie SMO:

Wij willen dat iedereen gezien wordt, mee kan doen in de maatschappij en zich naar eigen vermogen kan ontwikkelen in de richting van een zelfgekozen kwaliteit van leven. Zeker als iemand geen thuis, nauwelijks budget, geen dak boven het hoofd of geen sociaal netwerk heeft.

Als er een crisissituatie is, organiseren we opvang met spoed. We bieden mensen de ruimte en instrumenten om zich – vanuit eigen kracht, talent en passie – te versterken; minstens te stabiliseren, liever nog hun leven weer op de rit te krijgen.

Zingeving en zinvolle tijdsbesteding zien we daarbij als belangrijk middel. Van daaruit zetten mensen stappen naar een waardig en zelfstandig bestaan. Soms kleine stappen, soms zelfs een stapje terug, maar altijd met het besef dat er perspectief is. Wij laten de mensen zo snel als mogelijk is uitvliegen om op eigen benen te staan, maar geven ook ruimte om langer te oefenen en de nodige ervaring op de doen.

Missie SMO:

Iedereen heeft recht op een (t)huis

Bij SMO staan we voor professionele ondersteuning met meerwaarde voor mensen die hun leven (tijdelijk) niet zelfstandig vorm en inhoud kunnen geven.
Met een combinatie van opvang, dagbesteding, woonbegeleiding en armoedebestrijding werken aan een samenleving waaraan ieder zijn eigen waarde kan toevoegen.
Vertrouwd, beschermd en met perspectief.

SMO leverde in 2020 de volgende functies:

- Opvang (maatschappelijke- en vrouwenopvang), kortdurend 40 plekken en langdurend 14 plekken.
- Sociale activering, 140 plekken.
- Woonbegeleiding, 200 cliëntsystemen.
- Beschermd wonen, 40 plekken.
- Verblijf WLZ VG, 20 plekken
- Armoedebestrijding.

In eerdere rapporten hebben we aangegeven dat we het aantal plekken Verblijf WLZ VG graag wilden uitbreiden naar 30. Ondanks een flinke stijging in 2020 hebben we dit aantal nog niet gehaald. Inmiddels is gebleken dat we vooral het aantal WLZ GGZ cliënten zien stijgen. Dit zal in de toekomst waarschijnlijk nog verder oplopen.

Verblijf WLZ VG:

In 2019 en 2020 zijn er 20 plekken WLZ VG beschikbaar binnen SMO met de mogelijkheid om naar 30 op te schalen. Op 1 januari 2019 zijn we met 12 cliënten gestart met als doel om eind 2019 20 cliënten geplaatst te hebben. We kunnen plek bieden aan de vormen ZZP, VPT en MPT in de klasse 3 t/m 6.
De bezettingsgraad over deze 20 plekken was in 2019 62,1% (incl. ZZP en VPT en excl. MPT).
Eind 2020 zijn er 25 cliënten WLZ VG, waarmee de bezettingsgraad op 129% uitkomt, gebaseerd op 20 plekken gedurende het jaar en op 86% als er wordt uitgegaan van 30 beschikbare plekken.
SMO huisvest deze cliënten natuurlijk op de plek waar de individuele cliënt het beste tot zijn/haar recht komt. Voor het merendeel betekent dit huisvesting in een zelfstandige

studio met eigen voordeur direct verbonden met het complex De Koning in Helmond waar SMO kortdurende opvang middels 24-uurs zorg biedt aan cliënten.

Hoe SMO zich onderscheid:

De groep waar SMO zich op richt zijn niet de cliënten met enkel VG problematiek maar de cliënten die naast deze problematiek ook nog andere problemen hebben. Te denken valt hierbij aan gedragsproblematiek, verslavingsproblematiek, psychiatrische problematiek, psychosociale problematiek en schuldproblematiek. Zij zijn vaak niet/nauwelijks hanteerbaar binnen de reguliere VG sector.

Enerzijds vult SMO hiermee een gat in het aanbod, anderzijds kan SMO nu ook de cliënten (die zij toch al bediende) beter geven waar ze recht op hebben zonder dat overplaatsing noodzakelijk is. Wel zo cliëntvriendelijk!
In praktijk blijkt echter dat het erg lastig is om de juiste indicatie voor onze doelgroep te krijgen. Vaak is niet aantoonbaar dat de VG problematiek al stamt van vóór het 18e levensjaar wat voor het Zorgkantoor reden is de indicatie niet toe te kennen.
Juist voor de cliënten met VG problematiek binnen de maatschappelijke opvang is dit een lastige aangezien cliënten vaak uit een milieu komen waar het niet gebruikelijk is om je kinderen te laten diagnosticeren als men vastloopt (of men loopt minder snel vast omdat ouders soms ook verstandelijk beperkt zijn zonder diagnose).
Daarnaast hebben collega instellingen in de regel niet de bereidheid om cliënten van hun wachtlijst door te verwijzen naar een organisatie waar wél direct kan worden opgenomen.
Dit verklaart waarom SMO als organisatie niet veel VG cliënten heeft.

KWALITEIT

Zorgproces rondom individuele cliënt:

SMO heeft meerdere zaken geregeld om het zorgproces rondom de individuele cliënt zo goed en zo veilig mogelijk te laten verlopen.

- Digitaal cliëntdossier
  Iedere cliënt binnen SMO krijgt vanaf aanmelding een eigen digitaal dossier in ons cliëntsysteem, Regas.

- Intake door een HBO geschoolde medewerker
  Na de aanmelding volgt een intake door een HBO geschoolde intaker die bekijkt of en hoe wij binnen SMO het beste de vraag van de cliënt kunnen beantwoorden.

- Begeleidingsplan samen met de cliënt opgesteld
  Na opname krijgt elke cliënt een begeleidingsplan wat samen met de cliënt opgesteld is. Hierin wordt helder en concreet beschreven waar de cliënt aan wil werken, welke doelen worden gesteld. Gedurende zijn hele traject wordt dit begeleidingsplan periodiek geëvalueerd en daar waar nodig bijgesteld.

- ZRM
  Bij elke cliënt wordt periodiek de ZRM afgenomen, ZRM staat voor zelfredzaamheidmatrix. De eerste ZRM wordt tijdens de intake afgenomen en is de basis voor het verdere traject van de cliënt. De ZRM maakt meetbaar of de begeleiding die de cliënt van SMO ontvangt heeft geleid tot verbetering in de situatie bij de cliënt. De ZRM meet dit op de 13 belangrijkste levensdomeinen. Het afgelopen jaar heeft de afname van de ZRM bij de WLZ VG cliënten aangetoond dat onze begeleiding aan deze cliënten heeft geleid tot een algemene verbetering op de levensdomeinen bij 100% van de cliënten.

- Meerdere woonvormen mogelijk
  Gezien de langdurige aard van de begeleiding proberen we de WLZ VG cliënten zoveel mogelijk te plaatsen daar waar de begeleiding voldoet aan hun behoeften. Dat kan zijn binnen een 24 uurs locatie, dat kan zijn in een appartement net buiten de 24 uurs locatie met de mogelijkheid om er te allen tijde een beroep op te doen en dat kan zijn volledig zelfstandig in de wijk met voldoende ambulante ondersteuning en begeleiding.

- Trajectbegeleider en persoonlijk begeleider
  M.b.t. begeleiding is ervoor gekozen om elke cliënt een trajectbegeleider en een persoonlijk begeleider toe te wijzen. Op deze manier kijken er altijd minstens 2 begeleiders mee in een traject. Dat houdt je scherp! De trajectbegeleider schrijft het begeleidingsplan en de persoonlijk begeleider voert het uit. Ook voor deze scheiding is bewust gekozen zodat er geen eigen belangen mee kunnen spelen van een medewerker om zaken wel/niet te beschrijven in een begeleidingsplan. We trachten hiermee de begeleiding aan de cliënt zo optimaal vorm te geven.

- Medicatiebeleid
  Voor de veiligheid van de cliënt en medecliënten nemen wij medicatiebeheer bij binnenkomst van een cliënt altijd over. Indien een cliënt dit graag zo houdt is dit geen probleem. Indien de cliënt dit liever anders ziet en hij is hierin leerbaar wordt er gekeken naar een traject om medicatie weer in eigen beheer te geven.

Er wordt voortdurend gestreefd naar een evenwicht tussen maximale veiligheid en maximale zelfstandigheid.

- Sociale activering en vrije tijdsbesteding
  SMO heeft intern een uitgebreid aanbod dagbesteding, arbeidstraining, scholing en recreatie voor cliënten. Te denken valt hierbij o.a. aan een biologische tuinderij, een timmerwerkplaats, huishoudelijke dienst. Recreatie is er in de vorm van sportpasjes waar eenieder gebruik van kan maken, activiteiten die op de locatie regelmatig georganiseerd worden, etc.. Hier kunnen cliënten dus gebruik van maken binnen de veiligheid van de hun bekende organisatie en werkwijze.

- Expertise
  Om te streven naar optimale zorg op maat werkt SMO nauw samen met ORO op het gebied van diagnostisering, behandeling en 24-uurs bereikbaarheid van een gedragskundige. ORO is de instelling voor begeleiding en behandeling van VG cliënten in Helmond en de Peelregio.

Ruimte op het gebied van eigen regie:

Wij vinden het belangrijk dat de cliënt daar waar mogelijk (en het geen veiligheidsrisico's met zich meebrengt) eigen regie heeft.

- Begeleidingsplan in samenspraak
  Het begeleidingsplan wordt opgesteld samen met de cliënt. Dit is belangrijk, aangezien de cliënt hiermee regie heeft over zijn hele traject op alle levensgebieden (in zoverre dat veiligheid geborgd blijft).
  Om ervoor te zorgen dat cliënten op de hoogte zijn/blijven over de inspraak die zij hebben in het begeleidingsplan, is hiervoor in 2019 een extra punt toegevoegd aan de huisregels. Zo wordt elke cliënt er nogmaals aan herinnerd.

- Sociale Netwerk Versterking/ Krachtwerk
  Het hele jaar is er gewerkt aan de hand van SNV, Sociale Netwerk Versterking. Deze werkwijze is gebaseerd op het activeren van het eigen netwerk en het bevorderen van eigen kracht en competenties van de cliënt. Hierbij bepaalt de cliënt zelf waarvan en van wie in zijn eigen netwerk hij gebruik wil maken om zijn situatie te verbeteren/stabiliseren of terugval te voorkomen.
  Eind 2019 is besloten een werkgroep op te richten om een mogelijke overstap naar Krachtwerk te onderzoeken. Krachtwerk is een methodiek die is ontwikkeld om mensen die maatschappelijk achterop zijn geraakt weer hoop te geven en perspectief op een positieve levensinvulling. Daarnaast biedt een overstap naar Krachtwerk de mogelijkheid een organisatie brede methodiek in te voeren, waarmee alle medewerkers bijdragen aan een cliëntondersteunende werkwijze. In 2020 is hier verder uitwerking aan gegeven. Door de corona crisis zijn we in 2021 daadwerkelijk kunnen starten met het scholen van alle medewerkers.

Cliëntervaringen:

- CQ index
  In 2020 is door onderzoeksbureau Triqs een clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, met als uitkomsten: een 7,5 als gemiddeld cijfer voor de ondersteuning (dienstverlening) en 7,7 gemiddeld voor het contact met onze medewerkers.
  Er is een mooie stijgende lijn zichtbaar in de waardering van onze cliënten. Met name bij de Koning is sprake van een forse stijging. Het team heeft veel aandacht besteed aan het thema Veiligheid. Het team is beter toegerust in hoe te handelen,

er zijn duidelijke afspraken gemaakt en deze worden ook goed nageleefd. Ook zijn er flinke stappen gezet in de voorzieningen voor en begeleiding aan kinderen en dat werpt zijn vruchten af. En de verfraaiing van de Koning heeft vast en zeker ook bijgedragen aan een hogere waardering, omdat het woon- en leefklimaat hierdoor veel warmer en huiselijker is geworden.

Terugkerende thema's over het geheel genomen zijn de mate van inspraak die cliënten ervaren in hun traject, de mate waarin zij zich toegerust voelen met onze hulp en de mate waarin zij privacy in de voorziening ervaren. Deze thema's hebben naar onze mening voor een deel te maken met de autonomie die cliënten wel of niet ervaren binnen de MO. Dit is een onderwerp dat prima past binnen de voornemens van SMO.
Opmerkelijk is de mate waarin 'de medewerker' op alle afdelingen beoordeeld wordt. Over het algemeen wordt de bejegening, de mate waarin er tijd wordt genomen voor de cliënt en de mate waarin de cliënt zich serieus genomen voelt, als goed beoordeeld. Wat verder opvallend positief is:

- • De veiligheid die cliënten bij ons blijken te ervaren,
- • De tevredenheid over de geboden hulp aan kinderen binnen de Koning,
- • Het aantal cliënten dat ons zou aanbevelen! (zegt veel)
- • Waar de waardering van de medewerker bij de opvang en Sociale activering over het algemeen goed is, is deze bij Ambulant – waar de cliënt te maken heeft met een vaste begeleider - zeer hoog.

- Cliëntenraad
  Naast het cliënttevredenheidsonderzoek bestaat binnen SMO een cliëntenraad. Deze raad behartigt de belangen van alle cliënten binnen SMO. Zij worden ook betrokken bij wijzigingen binnen SMO die alle cliënten of grote groepen daarvan aangaan. Ook kan zij zelf adviezen uitbrengen. Daarnaast heeft de cliëntenraad de gewoonte elk jaar de locaties te bezoeken om hun aanwezigheid te benadrukken en om te horen wat er speelt.

- Klachtenprocedure
  Voor WLZ VG cliënten bestaat (wettelijk) een aparte klachtenprocedure binnen SMO. Hier zijn in 2019 en 2020 geen klachten binnen gekomen.

- Melding ongenoegens
  Daarnaast kunnen cliënten op de locatie hun ongenoegens melden en ook daar evt. een klacht indienen. Het melden van ongenoegens heeft SMO een aantal jaren geleden zelf geïntroduceerd om de drempel tot het geven van kritiek zo laag mogelijk te maken. Er zijn in 2019 2 meldingen van ongenoegens geweest.
  In beide gevallen hebben er gesprekken met de klachtenfunctionaris plaatsgevonden, waarna geen officiële klacht is ingediend.
  In 2020 zijn er geen meldingen geweest.

- Tevredenheidsmetingen gedurende het traject
  Er worden op verschillende momenten individuele vragenlijsten afgenomen bij cliënten, één korte tijd na opname (evaluatie na inhuisprocedure), een periodieke meting van tevredenheid van de cliënt wordt opgenomen in het begeleidingsplan en er wordt nog een vragenlijst afgenomen bij vertrek uit de locatie (het exit interview). Van al deze vragenlijsten wordt aan het einde van het jaar een analyse gemaakt en aan de hand hiervan wordt bekeken of het nodig is hierop doelen uit te zetten. Voor 2019 en 2020 bleek dit niet nodig.

- Huisvergadering
  Cliënten met een WLZ VG indicatie die binnen de 24-uurs opvang verblijven laten hun stem horen in de maandelijkse huisvergadering.

Samenspel in zorg en ondersteuning:

- Samenspel met netwerk
  SMO vindt het belangrijk om het netwerk van de cliënt zoveel mogelijk bij de begeleiding te betrekken, daarom werd er in 2020 gewerkt met SNV, Sociale Netwerk Versterking. Zoals eerder in dit rapport aangegeven zijn we inmiddels gestart met de implementatie van krachtwerk, omdat deze methodiek een organisatie brede werkwijze ondersteunt.
  De aandachtsfunctionaris SNV heeft zitting genomen in de werkgroep die in 2019 werd opgericht om de overstap naar Krachtwerk te onderzoeken. Dit om ervoor te zorgen dat de goede dingen van SNV niet verloren gaan bij de implementatie van Krachtwerk.

- Samenspel met andere betrokken hulpverleners
  SMO betrekt kort na de opname van de cliënt alle betrokken externe hulpverleners bij het traject van de cliënt, dit om ervoor te zorgen dat alle neuzen dezelfde kant in staan en er duidelijkheid is voor de cliënt.

- Samenspel met ketenpartners
  SMO heeft een goede samenwerking met de ketenpartners. De Corona Crisis heeft hierbij ook mooie dingen gebracht. Door het openstellen van een tijdelijke noodopvang, waarbij nauw is samengewerkt met ketenpartners zien we dat er een duidelijk verbetering is ontstaan in de samenwerking. In 2021 gaan we hier zeker nog een slag in maken. We hebben hiervoor ook een manager externe relaties aangesteld.

Een prettige leefomgeving:

Kwaliteit zit natuurlijk niet alleen een gekozen werkwijze en opgestelde protocollen. De leefomgeving van cliënten is ook heel belangrijk.
In 2019 is er gestart met de akoestische verbetering van De Koning. In de gngen op de benedenverdieping zijn panelen aangebracht, waardoor het minder galmt. Daarnaast is er een koffiehoek ingericht. Hierdoor worden natuurlijke ontmoetingen gestimuleerd.
In 2020 zijn deze verbeteringen nog verder uitgebreid. De entree van het pand heeft een vriendelijkere uitstraling gekregen. Dit alles levert een positieve bijdrage aan de wijze waarop onze cliënten hun leefomgeving ervaren.

Een verbeterd kwaliteitsmanagementsysteem:

In 2020 zijn we gestart met de implementatie van de kwaliteitskeuken. Een Kwaliteits Managment Systeem wat beter pas bij de cliëntgerichte aanpak die wij voor ogen hebben. Dit kwaliteitssysteem zal ook naadloos aansluiten op de werkwijze vanuit krachtwerk. De volledige uitrol zal in 2021 plaatsvinden, waarna ook een nieuwe HKZ certificering zal volgen.

Impressie van een appartement in de Koning

Borging van veiligheid:

Veiligheid staat in alles voorop binnen SMO! Dit zie je o.a. terug in:

- Integraal kwaliteitszorgsysteem
  Er is een integraal kwaliteitszorgsysteem (IKS) waarop alle protocollen, werkwijzen en formulieren van SMO terug te vinden zijn. Hierin is een uitvoerig veiligheidshandboek met verschillende hoofdstukken opgenomen.
  Bij de verandering van het kwaliteitsmanagementsysteem in de nabije toekomst zal ervoor gezorgd worden dat medewerkers toegang blijven houden tot alle benodigde protocollen en werkwijzen.

- Huisregels
  Cliënten ontvangen en lezen bij binnenkomst allemaal de huisregels.

- Veiligheid bij calamiteiten
  Kort na opname krijgen cliënten uitleg over de vluchtroutes in het pand. Er is een brandmeldcentrale aanwezig in het 24-uurs deel en 's nachts een nachtwaker. Verder is er voor de medewerkers een persoonlijk alarm met directe doormelding naar politie en een 24 uurs bereikbaarheidsdienst van SMO die medewerkers kunnen bellen als ze even ergens over willen overleggen.

- Inschakelen van experts
  SMO kan een beroep doen op een gedragskundige van ORO en ook daar kunnen onze medewerkers gebruik maken van de bereikbaarheidsdienst.

- Scholing bedrijfshulpverlening en reanimatie
  Alle medewerkers die meedraaien in het 24 uurs rooster zijn geschoold voor BHV. Dit betekent dat er niet alleen voldaan wordt aan het minimale aantal BHV-ers per dienst, zoals altijd het geval was, maar dat alle medewerkers die een 24-uurs dienst draaien in staat zijn hulp te verlenen.

- Brandoefening en ontruiming
  Minimaal eens per jaar is er een brandoefening soms met en soms zonder brandweer erbij. Er ligt voor elke locatie een ontruimingsplan.

- Brandmeldcentrale
  De Brandmeldcentrale is uitgebreid. Hiermee is niet alleen de brandveiligheid voor de kamers geregeld, maar zorgen we ook voor meer veiligheid in de appartementen waar de VPT zorg wordt geleverd.

- Gedragscode en verklaring omtrent gedrag
  Medewerkers hebben allemaal een gedragscode getekend en een VOG overlegd bij indiensttreding.

- Beheersregister
  Op managementniveau blijft SMO in control door gebruikmaking van wat het beheersregister genoemd wordt. Dit houdt in dat gestuurd wordt op de volgende punten:
  A. SMO heeft een uitgebreid beleid m.b.t. melding en opvolging van afwijkingen. Hier wordt verderop dieper op ingegaan.
  B. Er is een interne en externe klachtencommissie.
  C. Er worden regelmatig risico analyses gemaakt.

D. Er worden interne audits gehouden en elk jaar een externe audit waar verbeterpunten uit naar voren komen.
E. Alle contracten worden elk jaar geëvalueerd.
F. Er worden elke 2 jaar (in verschillende cycli) onderzoeken gedaan naar cliënttevredenheid, medewerkerstevredenheid en ketenpartnertevredenheid. Hieruit worden doelen en acties opgesteld en uitgevoerd die moeten leiden tot verbetering. De voortgang hierop wordt bewaakt.
G. Er wordt periodiek een RI&E gedaan, alle verbeterpunten worden opgelost.
H. Alle protocollen, werkwijzen en formulieren op het IKS worden jaarlijks gecheckt op geldigheid en evt. wijzigingen.
I. Tot slot schrijft SMO elk jaar een managementreview, kaderbrief en jaarplan. Vanuit daar schrijft elk afdelingshoofd voor de afdeling een eigen plan.

- Beleid melding en opvolging van afwijkingen
  Doel hiervan is dat door bevorderen van het melden van afwijkingen voortdurend gewerkt kan worden aan (structurele) verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.
  Het beleid ten aanzien van afwijkingen, die mogelijke schade toebrengen aan de cliënt of medewerker, is erop gericht:
  1. dat medewerkers signaleren dat zich een dergelijke situatie voordoet
  2. dat medewerkers afwijkingen vanzelfsprekend registreren en melden bij hun leidinggevende
  3. dat hoofden de gekozen herstelmaatregelen registreren
  4. dat er zo nodig aanvullende maatregelen worden getroffen ten aanzien van de afwijkingen in overleg met het hoofd en de directeur
  5. dat er indien nodig preventieve of corrigerende maatregelen worden genomen
  6. dat wanneer de afwijking een gevolg is van een organisatie-gebonden situatie de Raad van Bestuur op de hoogte wordt gesteld
  7. dat in geval van een calamiteit of een gevaarlijke situatie met gevolgen deze door de Raad van Bestuur wordt gemeld aan de door de gemeente aangewezen functionaris.

  SMO heeft de volgende afwijkingen gedefinieerd:
  1.Onprofessioneel handelen
  2.Disfunctioneren
  3.Afwijkingen in protocollen en procedures
  4.Afwijkingen in de dienstverlening
  5.Datalek
  6.Klachten
  7.Incidenten (fout; bijna-fout; ongeval; bijna-ongeval; calamiteit)
  8.Agressie
  9.Geweldsincident (seksueel misbruik; lichamelijk of geestelijk geweld)
  10.Ongewenste omgangsvormen
  Voor een snel inzicht in definities is er voor medewerkers een Schema afwijkingen.

  Doelstelling van het beleid ten aanzien van het signaleren van afwijkingen is:
  1. dat door de commissie Melding Afwijkingen op basis van de geregistreerde afwijkingen elk kwartaal studie wordt gedaan naar de oorzaak om zo nodig het (preventieve) beleid ten aanzien van geconstateerde afwijkingen bij te stellen.
  2. dat afwijkingen zoveel mogelijk voorkomen worden.

Betrokken en vakbekwame medewerkers:

- Toegankelijkheid van informatie
  Binnen SMO wordt gewerkt met het IKS, alle medewerkers kunnen dus te allen tijde alle protocollen inzien/raadplegen.

- Bevoegd/bekwaam
  Alle medewerkers zijn bevoegd en/of bekwaam bij aanname. Hier waren bij De Koning in 2019/2020 geen uitzonderingen op.

- (Bij)scholing
  Alle nieuwe medewerkers kregen in 2019 een basiscursus SNV, de overige medewerkers kregen herhalingscursussen. Daarnaast is er bij De Koning nog structurele bijscholing m.b.t. psychopathologie (met speciale aandacht voor VG problematiek), medicatie uitreiken, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, BHV, reanimatie en DDG. Ook is er incidentele bijscholing, dit kan voor het hele team zijn, voor bepaalde functies of op verzoek van een specifieke medewerker.
  Op dit moment worden alle medewerkers geschoold in Krachtwerk.

- Teamvergadering en intervisie
  Er zijn periodieke teamvergaderingen en intervisies onder (bege)leiding van een gecertificeerde intervisor.

- Multidisciplinaire teamvergadering
  Er zijn twee wekelijks multidisciplinaire teamvergaderingen. In deze vergaderingen wordt de voortgang van de cliënt besproken en worden begeleidingsplannen vastgesteld in een overleg tussen hoofd, teamcoördinator, trajectbegeleider en persoonlijk begeleider.

- Beleid melding afwijkingen en interne audits
  Zoals eerder gemeld is er een beleid melding afwijkingen en worden regelmatig interne audits afgenomen door daartoe opgeleide interne auditoren.

Bij de Jobfactory van SMO Helmond kunnen cliënten dagbesteding krijgen en mooie producten maken.

Externe visitatie:

In 2020 heeft er geen externe visitatie plaatsgevonden. We hebben de verbeterpunten van de vorige visitatie met betrekking tot het kwaliteitsrapport meegenomen bij het opstelling van dit rapport.
Het is door de veranderingen die in 2019/2020 binnen de organisatie hebben plaatsgevonden helaas niet gelukt het kwaliteitsrapport VG te implementeren in een organisatie breed kwaliteitsrapport, zoals ons eerder tijdens de externe visitatie is geadviseerd. Dit is wel één van de doelen die we onszelf stellen voor 2021. SMO bedient een zeer diverse doelgroep en er zijn steeds meer normenkaders voor verschillende doelgroepen. Een breed kwaliteitsrapport zal een veel beter beeld en overzicht geven.
De volgende punten hebben we wel in het verslag verwerkt:

- Unique Selling Point SMO
- Beschrijving cliëntreis (deze komt overeen met de stappen binnen het zorgproces)

In oktober van 2020 heeft er een kwaliteitsdialoog plaatsgevonden met medewerkers van het zorgkantoor. Zij hebben (digitaal) D'n Hert en De Koning bezocht en gesproken met de medewerkers van die locaties.
Uit dat gesprek zijn geen verbeterpunten naar voren gekomen.

Door de openstelling van de WLZ voor GGZ cliënten en de hoeveelheid cliënten van SMO die onder deze wetgeving zijn komen vallen, is onze organisatie met ingang van 2021 komen te vallen onder het kwaliteitskader WLZ/GGZ.
Dit zal ook invloed hebben op de vorm van het kwaliteitsrapport over 2021.

KERNCIJFERS 2019

Cijfers 2019 en 2020	2019	2020
Bezettingspercentage (gebaseerd op het hele jaar 20 plekken)	62,1%	129%
Aantal cliënten ingestroomd	7	18
Aantal cliënten uitgestroomd	7	8
Aantal cliënten op de wachtlijst op 31-12-2018	1	1
Cijfer cliënttevredenheid	6,8	7,5
Aantal klachten	0	0
Aantal afwijkingen	20	17
Aantal medewerkers die bijscholing gehad hebben in VG	14	9

Analyse:
Ondanks dat het verkrijgen van WLZ indicaties lastig is bij onze doelgroep (vaak kan niet aangetoond worden dat er al voor het 18e levensjaar sprake was van een beperking) is er toch een forse stijging geweest in 2020 in het aantal WLZ VG cliënten. Dit heeft mede te maken met het aantal WLZ V&V indicaties dat gestegen is en die tijdelijk omgezet zijn naar WLZ VG.

Er zijn 20 afwijkingen geweest in 2019.
De meesten (5) waren gevallen van agressie van cliënten naar medewerkers en 1 geval van agressie van de moeder van een cliënt naar medewerkers.
Er is 2 keer sprake geweest van en gevaarlijke situatie voor cliënten.
Verder waren er nog 2 meldingen rondom afwijking in de dienstverlening.
Bij alle afwijkingen zijn herstel- en evt. preventieve maatregelen genomen.

Er zijn 17 afwijkingen geweest in 2020.
De meesten (7) waren bijna ongevallen deze hadden voornamelijk te maken met de omgezette WLZ V&V cliënten waarvan er 1 cliënte veel valincidenten heeft gehad begin 2020. Voor haar is naarstig gezocht naar een plek in het verpleegtehuis en uiteindelijk gevonden. Er is 5 keer sprake geweest van een bijna fout. 2 keer een gevaarlijke situatie, 1 ongeval, 1 keer sprake van agressie en 1 keer van een afwijking in procedures.

Naast de herstelmaatregelen zijn er ook corrigerende en preventieve maatregelen genomen. Door het toenemende aantal WLZ V&V indicaties die omgezet zijn naar WLZ VG hebben wij in 2020 gekeken naar waar het mis gaat met plaatsingen in een verpleegtehuis. Hieruit bleek dat wij onvoldoende op de hoogte waren van de procedures hier rondom. Deze kennis is inmiddels opgepoetst en de meeste van de betreffende cliënten hebben inmiddels hun weg gevonden richting verpleegtehuis.

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

De volgende conclusies kunnen uit dit rapport getrokken worden:

- Er is een duidelijk te onderscheiden doelgroep van cliënten met VG en bijkomende problematiek die baat heeft bij het aanbod van SMO. Dit is in het laatste jaar onveranderd gebleven.
- Door de inzet van goed geschoolde medewerkers in combinatie met een op de cliënt afgestemd aanbod, is er gerichte aandacht voor de VG problematiek.
- De doelgroep die SMO wil bedienen is in 2019/2020 opgelopen tot 20 personen. In 2020 is het aantal van 20 zelfs overschreden, waarbij de mogelijkheid tot opschaling naar 30 goed uitkwam. In 2021 zal het aantal WLZ cliënten fors groter/anders zijn, aangezien dan de GGZ doelgroep wordt toegevoegd.
- Door het oprichten van een afdeling zorg bij De Koning en het aannemen van een beheerder, is de zorgvuldigheid rondom het omgaan met medicatie geborgd en hebben medewerkers meer tijd voor de begeleiding van cliënten.
- Er is in 2019 en 2020 niet alleen aandacht geweest voor de mogelijkheid tot verbetering van werkwijze (onderzoek Krachtwerk) en processen (kwaliteitsmanagementsysteem), maar ook voor de verbetering van de leefomgeving van cliënten.

Bijlage I Reflectie van cliëntenraad en ondernemingsraad op het Kwaliteitsrapport

Rapportage van de ondernemingsraad naar aanleiding van het Kwaliteitsrapport 2019

De ondernemingsraad merkt op dat er veel aandacht is voor de LVG doelgroep. Dit blijkt uit de voorzieningen binnen SMO en de nieuwe methodiek Krachtwerk.
Krachtwerk wordt momenteel toegepast binnen de afdeling SA, de ondernemingsraad ziet dat het een positieve invloed heeft op het welzijn van de LVG doelgroep, ook de medewerkers SA zijn enthousiast over deze methode. De implementatie bij De Koning zal zeker een positief effect hebben op cliënten met een VG.

De achterban van De Koning geeft bij de OR aan dat de doelgroep waardevol is en het een verrijking is voor de stichting.
Het is voor cliënten met een VG fijn om zelfstandig in een appartement te wonen, maar wel terug te kunnen vallen op de begeleiding.
De doelgroep zorgt voor veel afwisseling en uitdaging om cliënten te begeleiden.

Rapportage van de cliëntenraad naar aanleiding van het Kwaliteitsrapport 2019

Leden van de Cliëntenraad hebben gesprekken gevoerd met bewo(o)n(st)ers van ''De Koning" en hun begeleid(st)ers. Hierdoor is zij tot het besef gekomen dat degenen die er verblijven zich prettig voelen en het prima naar de zin hebben in hun eigen appartementen en tevreden zijn over de persoonlijke begeleiding.
Enkele bewo(o)n(st)ers hebben dagbesteding bij "De Bundertjes" of de JobFactory.
De Cliëntenraad acht het van groot belang dat deze hulp voor mensen met een beperking blijft bestaan en dat in de toekomst een groter aantal hiervan gebruik kan maken.

BIJLAGE II SAMENVATTING T.B.V. CLIËNTEN

Zelfstandig wonen is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Misschien lukt het jou niet omdat je een verstandelijke beperking hebt. Met de juiste ondersteuning zou dat misschien wel lukken!
SMO biedt woonruimte en activiteiten aan mensen zoals jij. Hierdoor kan zelfstandig wonen misschien ook tot jouw mogelijkheden behoren!

Prettig wonen op een veilige plek in alle rust en privacy.
Bij SMO de Koning hebben we prachtige appartementen. Hier kun je in alle rust zelfstandig wonen met de begeleiding dichtbij. Het kan ook zo zijn dat je graag zelfstandig wilt wonen, maar het prettig vindt om meer onder de mensen te zijn. Dit kan in de kamers die SMO biedt in het 24-uurs gedeelte van de Koning.

Wij vinden het belangrijk om samen met jou uit te zoeken hoe jij het liefst wil wonen en welke ondersteuning jij hierbij nodig hebt.

Hoe hebben wij jouw begeleiding geregeld?
Op de woonvoorziening is 24 uur per dag begeleiding aanwezig.
Hierdoor zijn er altijd vertrouwde gezichten in de buurt. Zij kunnen jouw vragen beantwoorden en maken graag een praatje met je.
Je krijgt ook een persoonlijk begeleider. Die geeft advies of laat zien hoe je dingen kunt doen. Samen met de begeleider maak je een plan. In dat persoonlijk begeleidingsplan staat waarbij jij ondersteuning nodig hebt en wat voor jou belangrijk is.

Op welke manier wij jou ondersteunen, hangt af van wat jij graag wilt.
En van wat we samen denken dat goed is voor jou.
De begeleiding die we bieden hoeft niet altijd in een gesprek te zijn, maar kan bijvoorbeeld ook tijdens een wandeling.
Of op een moment dat jij dit wilt, in je eigen woning via je computer, tablet of smartphone.
We kunnen natuurlijk ook samen iets gaan ondernemen.

Met wie werken wij samen aan jouw begeleiding?
Heb je een indicatie met behandeling? Dan zijn er behandelaars vanuit Stichting Oro die je kunnen ondersteunen bij jouw vragen. Met Oro hebben wij hierover afspraken gemaakt.

Meedoen en jouw talenten benutten!
Wij vinden het belangrijk dat het goed met jou gaat. Een goed dagritme en activiteiten buiten de deur helpen daarbij. Samen met jou kijken we naar jouw wensen en talenten. Zodat je deze zo goed mogelijk kunt benutten.

Binnen SMO Helmond hebben we dagbesteding in de Jobfactory.
Hier kan je bijvoorbeeld leren hoe je een goede keukenhulp kunt zijn. Of je kan juist met creatieve activiteiten aan de slag.
Ben je meer een buitenmens en heb je groene vingers? Dan is biologische zorgtuinderij de Bundertjes mogelijk wel iets voor jou.

Wil je uiteindelijk aan de slag bij een bedrijf? Dat kan ook!
Bij SMO kan je certificaten behalen. En wij helpen je mee om je hierop voor te bereiden.

Ontspannen
Naast hard werken en serieuze zaken is er voldoende ruimte voor gezelligheid en ontspanning. Binnen de woonvoorziening organiseren onze begeleiders regelmatig leuke en ontspannende activiteiten. Hier kan je aan deel nemen als jij dit wilt. Ook kun je iedere dag gezellig koffie drinken met begeleiders en medebewoners.

Waar mag jij over meebeslissen.
Jouw stem vinden wij belangrijk. We nodigen je graag uit om van je te laten horen. Dit kan bijvoorbeeld in de huisvergaderingen die we organiseren.
Hierin kan je actief meedenken over hoe het wonen voor iedereen prettig, schoon en veilig kan zijn.
Ook kan je 1 keer in de 2 jaar meedoen aan een tevredenheidsonderzoek.
Dit onderzoek is onafhankelijk en wordt gemaakt door een ander bedrijf dan SMO.
In dit onderzoek kun jij zeggen wat jij vindt van hoe jij woont en wat je vindt van de begeleiding die je krijgt. Ook kan je ons tips geven over hoe we het beter kunnen doen.
Complimenten zijn natuurlijk ook erg welkom!

Clientenraad.
De cliëntenraad van SMO komt voor je op door elk jaar op de locatie op bezoek te komen en te luisteren naar jouw wensen. Je kunt ze ook altijd zelf benaderen.
De raad bestaat uit personen die zelf cliënt zijn of cliënt zijn geweest van SMO.

Hoe zorgen wij ervoor dat je veilig bent.
We hebben binnen SMO afspraken en regels waar de begeleiding zich aan moet houden.
Ook voor jou als bewoner gelden regels en afspraken. Dit is nodig om veilig met elkaar te kunnen wonen.
Ook hebben we camera's hangen en een brandmeldcentrale in het 24-uurs gedeelte van de Koning. Dit gaan we uitbreiden naar de appartementen.
Medewerkers worden regelmatig bijgeschoold op allerlei gebied, van bedrijfshulpverlening tot omgaan met mensen met een verstandelijke beperking.
Als wij graag willen overleggen dan kunnen we advies vragen aan collega instellingen of hulpdiensten. Dit doen wij regelmatig.
Tot slot worden alle zaken die niet goed gaan, altijd gemeld bij het management. Zij gaan dan kijken of ze dit voor de toekomst beter kunnen regelen zodat het niet nogmaals mis gaat. We werken dus voortdurend aan verbetering!

Wat willen we in 2021 beter gaan doen.
- Onze werkwijze zo aanpassen, zodat die nog beter aansluit bij jullie wensen en mogelijkheden.
- Nog beter samenwerken met andere (zorg) aanbieders, zodat we jullie samen nog beter kunnen helpen.

BIJLAGE III OVERZICHT GEGEVENS GEBRUIKTE BRONNEN

Notitie "Op weg naar een landelijk erkend kwaliteitskader gehandicaptenzorg" van 05-12-2016.

"Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022, landelijk kader binnen de WLZ" van de landelijke stuurgroep kwaliteitskader gehandicaptenzorg van mei 2017.

"Handreiking kwaliteitsrapport en externe visitatie in het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022".

Nota kwaliteitskader gehandicaptenzorg SMO Helmond e.o., IKS.0403.

Website SMO Helmond e.o.: www.smo-helmond.nl.

CQ index 2020 SMO Helmond e.o..

Beheerregister SMO Helmond e.o..

I8 SMO Helmond e.o..