

**KWALITEITSBEELD 2022 & 2023
SMO HELMOND E.O.**



Rechtspersoon

Raad van Bestuur

Adres

Postcode

Plaats

Telefoonnummer

Identificatienummer Kamer van Koophandel

E-mailadres

Internetpagina

Publicatiedatum

Stichting Maatschappelijk Opvang Helmond e.o.

K.E.J.M. de Laat

Sint Hubertusstraat 2

5701 TC

Helmond

0492-525098

41088185

centraalbureau@smo-helmond.nl

www.smo-helmond.nl

19-05-2023

VOORWOORD

In 2022 krabbelden we op na een pittige periode met Covid en stonden we klaar om positief bij te dragen aan een nieuwe crisis, door de huisvesting van vluchtelingen uit Oekraïne te coördineren. Intussen was onze winkel letterlijk en figuurlijk gewoon open, en werkten we achter schermen aan het vernieuwen van ons kwaliteit management systeem.

Nu, begin 2023 kunnen we met grote tevredenheid terugzien op dat proces. Samen met cliënten en medewerkers hebben we onze systemen gekanteld van "top-down" naar door en voor cliënten en medewerkers. Een goede basis voor ons, de komende jaren.

Met vriendelijke groeten,

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

0
-

Inhoud

INLEIDING.....	5
ORGANISATIE.....	6
Onze mensen: cliënten, deelnemers en bewoners.....	6
De partners.....	6
De financiers.....	6
Meerjarenbeleid.....	6
PLAN – Inzicht in kwaliteit.....	7
Domeinkaarten.....	7
PDCA cyclus.....	7
Externe Visitatie.....	8
Kwaliteitsbeeld en Voortgangsbericht.....	8
DO – Het zorgproces rond de individuele persoon.....	9
De dialoog als startpunt.....	9
ICT-systemen.....	10
Leren van en met elkaar.....	11
Kenniskring kwaliteitsmedewerkers & beleidsmedewerkers.....	12
Thema's 2023.....	12
CHECK – Onderzoek naar de ervaringen van mensen.....	13
Onderzoeken van belevingen is een continu proces.....	13
Interne audits.....	14
Het benutten van de resultaten.....	14
ACT – Professionele ontwikkeling.....	16
Organisatiehandboek.....	16
Krachtwerk.....	16
Scholing.....	17
Vitaliteit.....	17
Mening van medewerkers.....	18



INLEIDING

Kwaliteit en veiligheid zijn essentiële aspecten van de maatschappelijke opvang, aangezien onze sector zich richt op het bieden van opvang en ondersteuning aan kwetsbare mensen die te maken hebben met diverse problematiek. SMO ziet deze twee factoren als één geheel en pakt deze daarom samen in dit kwaliteitsbeeld.

Dit kwaliteitsbeeld is opgesteld op basis van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. De intentie van dit kwaliteitskompas is om zoveel mogelijk domein overstijgend en leveringsvormvrij te werken, wat zorgt voor een goede basis voor een organisatie breed kwaliteitsbeeld, zoals wij dat met de invoering van ons kwaliteitsmanagementsysteem voor ogen hadden.

De kwaliteit van de opvang heeft directe invloed op het welzijn en de ontwikkeling van onze cliënten. Veiligheid is ook van cruciaal belang, aangezien de mensen die in de opvang verblijven vaak te maken hebben gehad met traumatische gebeurtenissen en veiligheid nodig hebben om te herstellen.

Om kwaliteit en veiligheid binnen de maatschappelijke opvang in Helmond en de Peelgemeenten de te waarborgen, is het noodzakelijk om te werken volgens bepaalde standaarden en richtlijnen. Wij voldoen aan wet- en regelgeving, we volgen beleid en protocollen en werken volgens best practises. Daarnaast is het belangrijk om aandacht te besteden aan de competenties van medewerkers en hun vermogen om met vakmanschap te communiceren met de cliënten en met elkaar.

Het creëren van een veilige en respectvolle omgeving is ook belangrijk, met aandacht voor de individuele behoeften en wensen van de cliënten. Denk aan het bieden van privacy, het respecteren van culturele achtergronden en religieuze overtuigingen, of het stimuleren van zelfstandigheid. We kunnen onze opgaven niet meer succesvol uitvoeren zonder samenwerking met collega zorgorganisaties, woningcorporaties, lokale overheden en andere betrokken partijen.

ORGANISATIE

SMO Helmond e.o. (SMO) wil het leven van mensen die dak- of thuisloos zijn mooier maken. SMO is een organisatie voor opvang en ontwikkeling van mensen in een kwetsbare positie, die door persoonlijke of maatschappelijke omstandigheden en problemen niet of tijdelijk niet in staat zijn op zelfstandige wijze aan de samenleving deel te nemen.

SMO biedt 24 uren opvang, ambulante begeleiding, (arbeidsmatige) dagbesteding, armoedebestrijding en begeleiding thuis. Aanvullende individuele zorg op maat wordt geboden middels beschermd wonen, begeleiding individueel en begeleiding groep vanuit de WMO en de WLZ.

Onze mensen: cliënten, deelnemers en bewoners

Iedere persoon die dienstverlening krijgt van SMO (met uitzondering van de meeste bezoekers van de nachtopvang) beschikt over een persoonlijk begeleidingsplan of een actieplan op basis van de methodiek Krachtwerk. Hierin staat beschreven hoe iemand zelf vorm zal geven aan de verbetering van zijn of haar situatie en welke rol SMO heeft in het traject. Krachtwerk is een herstelgerichte aanpak die is ontwikkeld door de academische werkplaats Impuls. In 2022 is de implementatie van Krachtwerk binnen SMO afgerond. Op alle afdelingen wordt met de methodiek gewerkt. De implementatie van de methodiek in het cliëntvolgsysteem is in het tweede kwartaal van 2023 afgerond, iets later dan gepland. De krachteninventarisaties, actieplannen en voortgangsrapportages zijn vanaf dan in Myneva terug te vinden.

De partners

SMO werkt samen met alle relevante ketenpartners in de regio waaronder collega opvangorganisaties, gemeenten, woningcorporaties, Jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, politie, verslavingszorg, gespecialiseerde thuiszorg, verstandelijke gehandicaptenzorg, speciaal onderwijs en maatschappelijk werk. In het kader van (arbeidsmatige) dagbesteding wordt samengewerkt met het onderwijs, bedrijfsleven en met partners op gebied van arbeidsre-integratie. In 2021 heeft SMO een manager externe relaties aangesteld, vanuit het intrinsieke belang om samenwerkingsverbanden te vernieuwen en te verstevigen.

De financiers

De gemeente Helmond financiert als centrumgemeente (vanuit de doeluitkeringen maatschappelijke- en vrouwenopvang) een deel van de dienstverlening van SMO voor de inwoners van Helmond en de Peelregio. Een deel van deze financiering bestaat uit subsidie en een deel wordt ontvangen via aanbesteding WMO. SMO ontvangt middelen van het Zorgkantoor ten behoeve van de hulpverlening aan cliënten met een lichte verstandelijke beperking (VG) en mensen met GGZ problematiek in het kader van de WLZ.

Meerjarenbeleid

Eind 2022 is het nieuwe meerjarenbeleid vastgesteld en gepubliceerd. Hierin hebben wij onze 4 belangrijkste bedoelingen voor de komende tijd beschreven:

- 1. Iedereen heeft recht op een dak boven zijn hoofd*
- 2. We zijn allemaal mensen*
- 3. Samen staan we sterker*
- 4. We gaan volle kracht vooruit*

PLAN – Inzicht in kwaliteit



Domeinkaarten

In de afgelopen 2 jaar hebben wij een nieuw kwaliteitsmanagementsysteem ingericht. Dit systeem is opgebouwd uit domeinkaarten op de volgende 4 domeinen:

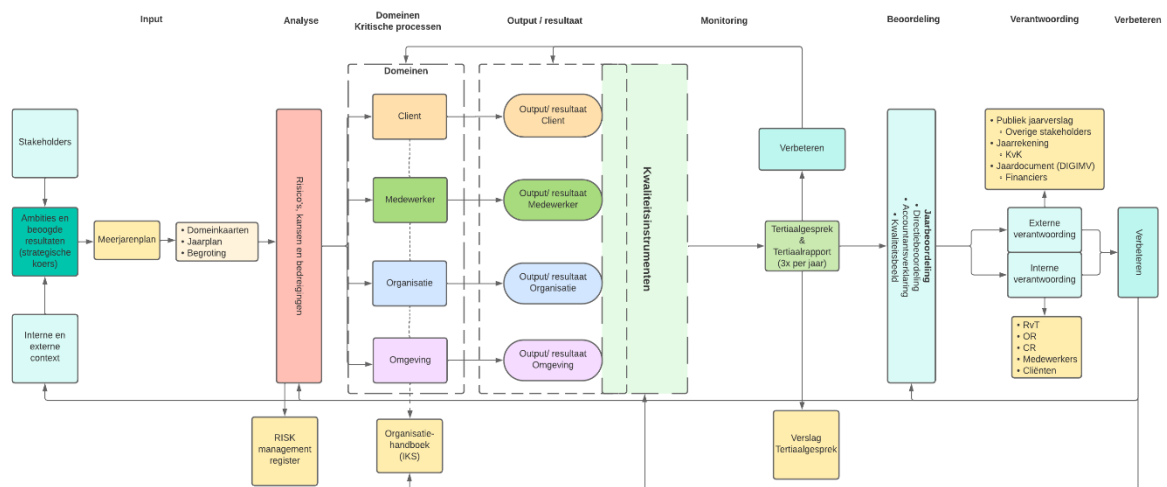
- Cliënt
- Medewerker
- Organisatie
- Omgeving

Voor elk domein zijn er doelen opgesteld waarmee we de volgens ons benodigde kwaliteit willen leveren.

Elk doel is uitgesplitst in een aantal subdoelen, waaraan KPI's zijn verbonden. We meten die KPI's en zetten de resultaten van de metingen in om onze aanpak nog verder te verbeteren.

PDCA cyclus

Ons kwaliteitssysteem is gebaseerd op onze PDCA cyclus, welke in onderstaande afbeelding visueel is gemaakt.



Figuur 1 PDCA-cyclus

In 2022 zijn we gestart met het maken van tertiaalrapportages en het voeren van tertiaalgesprekken door en met de domeineigenaren.

Deze rapportages en gesprekken vormen een belangrijke basis voor het continu verbeteren van onze kwaliteit.

Domeineigenaren reflecteren samen op de uitkomsten van het afgelopen kwartaal en kijken hoe ze om kunnen gaan met knel- en verbeterpunten.

Ook voeren we interne audits uit om de gestelde doelen en subdoelen, zoals beschreven op de domeinkaarten te monitoren. Deze audits worden verder toegelicht in hoofdstuk 3.

Deze audits zijn gekozen in samenspraak met de domeineigenaren en onze financiers, vooruitlopend op de invoering van het nieuwe kwaliteitssysteem en de bijbehorende uitgebreide externe audit.

Zoals aangegeven zijn we gedurende 2022 gestart met het werken volgens deze PDCA-cyclus. In 2023 zullen we voor het eerst de volledige cyclus doorlopen.

Externe Visitatie

In 2023 wordt er bij SMO een volledige externe audit uitgevoerd, om (zoals wij verwachten) een nieuw ISO9001 keurmerk te krijgen. We zijn namelijk afgestapt van het bestaande HKZ keurmerk.

De externe audit vormt de start van een nieuwe cyclus van interne- en externe audits.

Kwaliteitsbeeld en Voortgangsbericht

Het jaarlijkse kwaliteitsrapport (dit kwaliteitsbeeld) maakt onderdeel uit van onze PDCA cyclus. Uit dit brede kwaliteitsbeeld is het eenvoudig mogelijk 2-jaarlijks een voortgangsbericht op te stellen.

Kwaliteitsbeeld 2022 & 2023 SMO Helmond e.o.

Wij vinden het belangrijk om van ons jaarlijkse kwaliteitsbeeld ook een publieke versie te maken. Dit doen we ook bij ons jaarverslag. Zo zorgen we ervoor dat de informatie uit deze stukken voor iedereen begrijpelijk en toegankelijk is.

DO – Het zorgproces rond de individuele persoon



De dialoog als startpunt

De oude manier

Voorheen was de gangbare gedachte dat hulpverleners weten wat goed is voor een cliënt. Daarbij werd vaak alles overgenomen zoals bijvoorbeeld de financiën, koken, wassen, medicatie, etc. De cliënt had niet meer nodig dan een kamer voor zichzelf en gebruik maken van gedeelde faciliteiten. Er was een duidelijke scheiding tussen cliënt en medewerker en er lag vooral een focus op problemen en wat allemaal niet lukte.

Behoeftte aan een nieuwe visie

Inmiddels is er heel wat veranderd in deze visie. De focus ligt nu vooral op iemands kwaliteiten. Wat lukt nog wél? Ook wordt zoveel mogelijk uitgegaan van gelijkwaardigheid. Er wordt gewerkt met ervaringsdeskundigen en cliëntparticipatie wordt gezien als een van de belangrijkste thema's. We doen het samen!

Ook ziet het profiel van cliënten er inmiddels heel anders uit. Vroeger regeerde het beeld van de oude dakloze man op een bankje, met alcohol. Inmiddels is er een hoop veranderd in de maatschappij. Alles gaat sneller, is drukker, onpersoonlijker en er wordt een grote mate van zelfredzaamheid gevraagd om je staande te kunnen houden in de samenleving. We zien dus steeds meer mensen en met verschillende achtergronden die tijdelijk of langdurig ondersteuning nodig hebben. De vraag is: vinden wij dat al deze mensen gebruik moeten maken van de maatschappelijke opvang? Moet je eerst aan kunnen tonen dat je een fatsoenlijk burger bent voor je recht hebt op een zelfstandige plek?

SMO vindt dat iedereen recht heeft op een dak boven zijn/haar hoofd. Met onze begeleiding richten we ons sinds 2020 voornamelijk op mensen die complexe problemen hebben op meerdere terreinen. Daar ligt ons specialisme en onze kracht. We streven ernaar dat mensen zo snel als voor hen mogelijk is, zelfstandig gaan wonen. Dit vraagt om een andere visie op huisvesting en

Kwaliteitsbeeld 2022 & 2023 SMO Helmond e.o.

op benadering van de mensen die wij begeleiden. Tijd dus om de cliëntreis eens goed onder de loep te nemen.

Project De cliëntreis

In 2022 is het project De cliëntreis gestart met als doel om kritisch te kijken naar hoe we in ons primair proces krachten, wensen en behoeften van de cliënt centraal kunnen stellen en als startpunt maken van begeleiding. Dit volgens de methodiek Krachtwerk. Er is contact geweest met meerdere collega MO's om te kijken hoe zij hun cliëntreis ingericht hebben. Er zijn interviews geweest met cliënten en medewerkers m.b.t. hun ervaringen met de cliëntreis van SMO ener heeft een gesprek plaatsgevonden over dit onderwerp met de cliëntenraad.

Wat gaan we doen?

In 2023 worden n.a.v. het project de volgende stappen gezet:

- Wachlijst
Voorheen werd de begeleiding opgestart zodra iemand terecht kon bij een locatie. Nu willen we de begeleiding door SMO al starten vanaf het moment dat iemand op de wachlijst staat.
- Instroom
Cliënten die instromen, worden vaak overvallen met een hoeveelheid aan informatie die zij op dat moment waarschijnlijk niet helemaal kunnen verwerken. Dit is niet cliëntvriendelijk en kan anders. We gaan opzoek naar een gefaseerde werkwijze waarin ook meteen gekeken wordt of er zaken weggelaten kunnen worden, op een later moment kunnen of anders kunnen.
- Doorstroom
Om de interne doorstroom gemakkelijker te maken bij SMO hebben we kritisch gekeken naar de rol van trajectbegeleider. Het idee hierbij is om een cliënt voor het gehele traject te koppelen aan één trajectbegeleider. Hierdoor heeft de cliënt bij ontwikkelingen/veranderingen meer zekerheid en houvast. Ook is de kans tot het verlies van belangrijke informatie bij de overdracht tussen afdelingen op deze manier gereduceerd.
- Uitstroom
Bij uitstroom stopt de financiering van de cliënt direct. Echter heeft dit soms nog een uitloop nodig om de cliënt te laten landen. Een zachtere overgang is wenselijk, maar vaak ook nodig. Hierdoor kan de persoon tijdelijk door meerdere instanties begeleid worden. SMO gaat daarom in gesprek met andere organisaties om samen een oplossing te vinden. Hierbij zullen alle Peelgemeenten hun medewerking moeten verlenen. Dit om ook uitstroom in de gehele Peel mogelijk te maken.
- Noodopvang
Afgelopen jaar is dit al wat aangepakt m.b.t. intensiteit van de begeleiding. Nu wordt opgemerkt dat het nog cliëntvriendelijker mag. Er wordt nog te veel vanuit problemen en knelpunten gedacht i.p.v. vanuit cliëntvriendelijkheid. De werkwijze en omgang met cliënten uit de corona-opvang werd als zeer positief ervaren. Dit willen we voortzetten.
- Zo zelfstandig mogelijk
Ook hier valt nog wat te halen. Er is al een brainstormsessie geweest om cliënten zoveel mogelijk hun eigen financiën te laten beheren. Er moet nog gekeken worden of hier m.b.t. medicatie ook nog wat te behalen valt. Er zal een sessie komen met de afdelingen zorg rondom de medicatie.

ICT-systemen

2022

Met de introductie van de methodiek Krachtwerk en de ontwikkeling van een nieuw KMS zijn de huidige ICT systemen van SMO onder de loep genomen. Diverse systemen zoals het ECD zijn verouderd en sluiten daardoor niet meer aan op de behoeftes van onze medewerkers. Vanuit deze constatering is daarom voor de meeste ICT systemen een ICT ontwikkelingsplan geformuleerd. Vanuit de verschillende functies/afdelingen is het pakket van eisen (PvE) opgesteld waar de systemen aan dienen te voldoen. Voor de overbruggingsperiode is de afweging gemaakt om een selectie van 'oude' systemen wel nog aan te passen zodat deze beter te gebruiken zijn.

Leren van en met elkaar

Commissie Meldingen & Afwijkingen (MAF)

De commissie MAF bestond in 2022 uit vier leden met diverse functies binnen SMO, onder voorzitterschap van de medewerker kwaliteit & veiligheid.

Afwijkingen

In 2022 zijn in totaal 64 afwijkingen behandeld door de commissie. Dit is een stijging vergeleken 2021 (48 afwijking). Dit zou verklaard kunnen worden door het aanscherpen van de organisatie op het melden van afwijkingen, maar tevens ook de verzwaring van casuïstiek in de doelgroep.

Locatie	Aantal
CB en Directie	0
Huize d'n Herd	32
De Koning	24
Begeleiding Thuis	4
Sociale Activering	4
Facilitaire dienst	0

Soort melding	Aantal
Onprofessioneel handelen	1
Ontslag wegens disfunctioneren	0
Afwijkingen in protocollen en procedures	1
Afwijking in de dienstverlening	1
Datalek	0
Agressie	24
Geweldsincident	1
Gevaarlijke situaties	3
Ongewenste omgangsvormen	14
Fout	5
Bijna-fout	4
Ongeval	2
Bijna-ongeval	5
Calamiteit	2

Klachten

In 2022 zijn in totaal 5 formele klachten behandeld door de commissie meldingen en afwijkingen. De externe klachtencommissie heeft in 2022 geen formele klachten behandeld.

Locatie	Aantal
CB en Directie	0
Huize d'n Herd	1
De Koning	4
Woonbegeleiding	0
Centrale Intake	0
Sociale Activering	0
Facilitaire Dienst	0

Verwachtingen 2023

In 2023 wordt er gekeken naar de mogelijkheid voor de ontwikkeling van een nieuw elektronisch clientvolgsysteem. In het PvE is de eis van een gekoppeld meldingssysteem meegenomen. Dit zou de medewerkers de mogelijkheid geven om meldingen van bijvoorbeeld agressie-incidenten en medicatiefouten direct te koppelen aan een cliënt. Dit werkt drempel verlagend omdat de medewerker in één systeem kan werken en administratieve handelingen per melding gereduceerd worden. Daarom is de verwachting dat medewerkers sneller zullen melden en dat het aantal meldingen in het nieuwe meldingssysteem zal toenemen.

Kenniskring kwaliteitsmedewerkers & beleidsmedewerkers

In 2022 heeft SMO Helmond in samenwerking met diverse maatschappelijke organisaties een kenniskring voor kwaliteitsmedewerkers opgericht en is aangesloten bij een kenniskring voor beleidsmedewerkers.

In deze samenwerking worden relevante maatschappelijke- en organisatorische ontwikkelingen besproken en opgepakt. We delen onze kennis en expertise met elkaar door middel van werkbezoeken, projectgroepen en gedeelde communicatielijnen.

Thema's 2023

Op de agenda voor 2023 staan diverse thema's waar SMO extra aandacht aan wil besteden, namelijk:

- **Scholing**

De doelgroep van SMO veranderd, namelijk groter en steeds complexer. De meeste cliënten komen binnen met complexe multiproblematiek waar niet één vorm van begeleiding bij past. Om aan te kunnen blijven sluiten bij de zorgvraag van onze cliënten zal SMO mee moeten ontwikkelen. Dit betekent dat medewerkers voldoende kennis en vaardigheden moeten vergaren om deze 'nieuwe' doelgroep op te vangen, bijvoorbeeld training in LVB, psychopathologie, signalering van afwijkend gedrag, forensische zorg en veiligheid.

- **Technologie**

In 2023 gaan we verder het ontwikkelen en implementeren van het ICT projectplan. Dit betekent dat we voor het ECD de ruimte gaan herinrichten voor onze begeleidingsmethodiek Krachtwerk. We gaan opzoek naar een systeem dat volledig aansluit op onze eigen wensen en behoeften. We gaan onderzoeken of we dit zelf willen ontwikkelen, samen willen bouwen met andere organisaties of dat we een systeem gaan gebruiken van een externe leverancier.

- **Veiligheid**

Naast training wordt doormiddel van het project Veilig werken & Vakmanschap opnieuw gekeken naar de veiligheid van de medewerkers. Met elkaar kijken we naar de gehele reis van een incident. Samen bepalen we welke afspraken, handvaten, training en middelen we nog nodig hebben.

CHECK – Onderzoek naar de ervaringen van mensen



Onderzoeken van belevingen is een continu proces

SMO vindt het belangrijk om de ervaringen van zowel medewerkers als cliënten inzichtelijk te krijgen, omdat het van invloed is op het succes van de dienstverlening en de bedrijfscontinuïteit van een organisatie.

Het inzichtelijk krijgen van de beleving van medewerkers en cliënten kan ook helpen bij het identificeren van eventuele problemen of knelpunten in de organisatie. Dit kan leiden tot verbeteringen en optimalisaties van de dienstverlening, een verbeterd werk- en leefklimaat en een fijnere samenwerking binnen de organisatie. Wanneer medewerkers en cliënten zich gehoord voelen en merken dat er actie wordt ondernomen op basis van hun feedback, leidt dit tot een gevoel van betrokkenheid en motivatie.

SMO heeft kwaliteitsinstrumenten die worden ingezet om de huidige situatie, de voortgang van ontwikkelingen en de belevingen van haar medewerkers en cliënten te meten.

In dit hoofdstuk worden enkele kwaliteitsinstrumenten en de daaruit voortgekomen resultaten toegelicht.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) vindt 1x per 2 jaar plaats. Het vorige onderzoek is gebaseerd op een gestandaardiseerde vragenlijst en uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. N.a.v. de ontwikkeling van het nieuwe KMS is hier kritisch naar gekeken. In overleg met diverse partijen zijn we tot de conclusie gekomen dat SMO af wil stappen van de huidige vragenlijst en zelf een grotere rol wil spelen in de uitvoering van het onderzoek. Dit om zelf meer contact te maken met onze cliënten. Vanuit deze visie gaat SMO in 2023 een nieuwe vragenlijst ontwikkelen op basis van onze eigen wensen/behoefte en onderzoekt de mogelijkheid om dit zelf uit te voeren.

Medewerkersinspiratieonderzoek

Kwaliteitsbeeld 2022 & 2023 SMO Helmond e.o.

In 2022 is onze 'oude' medewerkerstevredenheidsonderzoek herdoopt naar het medewerkersinspiratieonderzoek (MTO). Dit is gedaan vanuit de behoeften om niet alleen te onderzoeken waar onze medewerkers tegen aanlopen en ontevreden over zijn, maar juist om te onderzoeken waar ze enthousiast van worden en wat ze zelf kunnen bijdragen om te verbeteren.

Interne audits

Een nieuwe manier van auditen

SMO heeft ervoor gekozen om een nieuwe manier van auditen te introduceren. Deze nieuwe werkwijze kijkt zoals voorheen kritisch naar de processen van SMO, maar biedt tegelijkertijd ook ruimte voor de beleving en aanbevelingen van de auditees. We kijken niet alleen naar wat niet goed gaat, maar we gaan juist op zoek naar 'best practices' die we op meerdere plekken in de organisatie kunnen inzetten.

De onderwerpen van de audits zijn vastgesteld aan de hand van de ISO9001 normenkader. Zo wordt elke 3 jaar ieder kritisch proces binnen SMO geaudit. In de periode 2023 t/m 2025 staan er 23 audits gepland.

Werving en training

Met de komst van de nieuwe werkwijze is er opnieuw een oproep gedaan binnen de organisatie tot het werven van nieuwe leden. In het begin van 2023 zal het nieuwe auditorenteam de mogelijkheid krijgen tot een tweedaagse training voor interne auditoren.

Uitgevoerde audits

In afwachting van het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem en een bijpassend keurmerk is er in 2022 een beperkt aantal audits uitgevoerd. Deze audits zijn zorgvuldig gekozen om op hoofdlijnen te controleren of de kwaliteit binnen SMO nog steeds actueel en voldoende geborgd is. In 2022 zijn de volgende audits uitgevoerd:

1. Agressie in relatie tot medewerkers
Deze audit had als doel om inzichtelijk te maken hoe vaak en welke wijze medewerkers in aanraking komen met agressie vanuit cliënten en bezoekers. Ook zijn de resultaten van de audit meegenomen in diverse beleidsstukken, protocollen en werkbestanden.
2. HACCP
Deze audit had als doel om te controleren of SMO nog steeds voldoet aan de wettelijk eisen rondom hygiëne en voedselveiligheid.
3. Meldcode Huiselijk Geweld Kindermishandeling (HGKM)
Deze audit had als doel om te controleren of de LIRIK methodiek consequent wordt toegepast.
4. Clientreis
Deze audit had als doel om aanvullende informatie te leveren voor het project 'De Clientreis' waarin er opnieuw is gekeken naar de indeling van de begeleidingsrollen.

(mede)zeggenschap

In 2022 heeft het onderwerp cliëntparticipatie centraal gestaan. Om te waarborgen dat de stem en visie van onze cliënten voldoende worden gehoord heeft SMO diverse stappen genomen. Door feedback te vragen en acties te ondernemen op basis van deze feedback, voelen cliënten zich gehoord en betrokken bij de organisatie. Een belangrijke stap hierbij is dat we bij projecten die direct invloed hebben op het leefklimaat en/of begeleiding van de cliënten we altijd cliënten de kans geven om hierbij aan te sluiten. Dit is bijvoorbeeld gedaan bij de selectie van een nieuwe teamleider, het maken van de nieuwe omgangsafspraken en voor het project de rookvrije zorg. In 2023 gaan we verder op zoek om onze cliënten op een laagdrempelige manier en met een lage tijdsinvestering aan te laten sluiten bij belangrijke projecten.

Het benutten van de resultaten

Zoals toegelicht in hoofdstuk "PLAN" beschikt SMO over domeinkaarten met voor ieder domein eigen doelen en bijbehorende KPI's. De KPI's bevatten niet alleen objectieve maar ook subjectieve metingen. Hiermee ontstaat een completer en meer actueel beeld dan wanneer je enkel kijkt naar de (financiële) cijfers. De resultaten van de kwaliteitsinstrumenten geeft SMO inzicht of de KPI's per domein behaald zijn.

De resultaten van de beleving van medewerkers en cliënten kunnen op verschillende manieren worden benut om de organisatie te verbeteren en te laten groeien. Door gerichte acties te ondernemen, sterke en zwakke punten te identificeren, te benchmarken tegen andere organisaties en de betrokkenheid te vergroten, kan de organisatie haar positie verbeteren en haar doelstellingen bereiken.

ACT – Professionele ontwikkeling



Organisatiehandboek

In 2022 is er, als onderdeel van ons nieuwe kwaliteitssysteem, veel aandacht besteed aan het ontwikkelen van een nieuw organisatiehandboek.

Hierin hebben we ervoor gekozen om veel "loze" documenten, die in het bestaande handboek waren opgenomen, te verwijderen. Daarnaast hebben we documenten samengevoegd waar dit mogelijk was. Hiermee hebben we een meer overzichtelijk geheel kunnen creëren, wat voor medewerkers veel toegankelijker is.

In de ontwikkeling van controle naar vertrouwen zijn er ook zaken komen te vervallen. De organisatie richt zich op het eigenaarschap van medewerkers en ondersteunt ze daarin.

In 2023 zal het nieuwe organisatiehandboek worden gelanceerd, waarin alle medewerkers van SMO snel de voor hen benodigde informatie terug kunnen vinden.

Krachtwerk

Onder het hoofdstuk "DO" is al beschreven dat SMO de methodiek Krachtwerk heeft omarmd. Dit is gebeurd binnen de gehele organisatie. Niet alleen cliënten worden volgens deze methodiek begeleid, ook medewerkers worden op een krachtgerichte manier ondersteund.

Leidinggevend gebruiken de krachtwerkprincipes om medewerkers te coachen en aan te sturen. Wij vinden het ook voor medewerkers belangrijk dat zij kunnen werken vanuit hun eigen kracht, en eigenaar zijn van hun eigen ontwikkeling, waarbij aandacht is voor groeimogelijkheden.

Dit faciliteren we door:

- Het aanbieden van coaching (door de krachtwerkcoaches, een leidinggevende of een externe coach).
- Gebruik te maken van Teamkrachtbesprekingen tijdens teamvergaderingen met als doel te reflecteren op de onderlinge samenwerking.

- De functioneringsgesprekken zo in te richten dat de krachtwerkprincipes daar duidelijk in naar voren komen.

De teamkrachtbespreking (TKB) is een krachtig instrument dat een positieve werkcultuur kan bevorderen voor zowel medewerkers als cliënten. Door onze medewerkers te ondersteunen en hen de kans te geven zich te ontwikkelen worden cliënten beter geholpen.

Het team vormt een belangrijke bron van steun, reflectie en kennisontwikkeling. De TKB heeft drie doelen:

- Leren van en in de praktijk
- Ideeën verzamelen
- Onderlinge steun en herkenning

De TKB is zo gestructureerd dat het team zich focust op het vinden van creatieve strategieën en niet blijft steken in het herhalen van steeds dezelfde problemen en belemmeringen. De TKB is voornamelijk bedoeld om de begeleider te ondersteunen.

In 2023 krijgen de krachtwerkcoaches structureel meer tijd om de organisatie te ondersteunen. Zij kunnen daarmee meer aandacht besteden aan de TKB's, de kwaliteit van de krachteninventarisaties en de actieplannen, maar ook aan de individuele coaching van medewerkers.

Scholing

In 2022 hebben er 35 trainingen plaatsgevonden waarbij breed geschoold is.

Veiligheid

In het kader van veiligheid hebben 54 medewerkers hebben BHV training gevolgd en nog eens 20 medewerkers met een extra EHBO training voor kinderen. De BHV training is kwalitatief verbeterd, doordat we deze op onze eigen locaties hebben aangeboden. Hierdoor sluit de training beter aan op de dagelijkse praktijk. Medewerkers krijgen meer inzicht in hoe zij moeten handelen op hun eigen locatie.

De DDG training is opnieuw vormgegeven en past hierdoor beter bij de inrichting van onze functies en de veiligheidsvraagstukken die daarbinnen kunnen spelen.

Deze nieuw vormgegeven training met de naam "Veilig in contact" is 11 maal ingezet om 109 van onze medewerkers te informeren over en bekwaam te maken in het herkennen van en het handelen bij ongewenst gedrag.

Methodiek

In 2021 is de methodiek krachtwerk stichting breed geïmplementeerd. In 2022 kregen alle medewerkers een herhalingstraining.

Nieuwe medewerkers in het primair proces krijgen een basis training van 4 dagen.

Ook hebben er in 2022 nog individuele trainingen plaatsgevonden voor Veerkracht, een specifieke begeleidingsmethode voor kinderen in de opvang. Twee van onze medewerkers zijn opgeleid om zelf de training op locatie te kunnen verzorgen. Dit zal in 2023 gaan plaatsvinden.

Administratief

Iedereen die betrokken is bij het indicatie- en toewijzingsproces vanuit de WLZ en WMO heeft een training gehad van Care Expert. Deze training ging over het gebruik van Care2Declare, ons declaratiesysteem.

Vitaliteit

In 2022 zijn er door SMO elektrische fietsen aangeschaft, welke op de verschillende locaties beschikbaar worden gesteld. Hiermee stimuleren we het gebruik van de fiets bij het reizen tussen de verschillende locaties, bij cliëntbezoek en voor het reizen naar afspraken met externen.

Met ingang van 1 januari 2022 is de uitruil in de WKR voor een fiets weer mogelijk, dit om het algehele fiets gebruik te stimuleren. Eveneens is de mogelijkheid voor uitruil van een sportabonnement mogelijk.

Naast fietsen proberen we ook wandelen meer te stimuleren. Niet alleen tijdens de lunch, maar ook voor het voeren van 1 op 1 overleggen.

Mening van medewerkers

In 2022 hebben wij een medewerkersinspiratieonderzoek (MIO) uit laten voeren.

De uitkomsten van het onderzoek waren ontzettend positief en dat maakt ons trots. Het is mooi om te zien hoe blij mensen zijn om bij SMO te mogen werken.

Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten. Deze waren allemaal herkenbaar en al in beeld om op te pakken. Hieronder een korte samenvatting van het resultaat:

De meerderheid is (zeer) positief over hun werkbeleving, is blij met de invulling van hun werk, de sfeer en de onderlinge relaties. Mensen zijn trots om bij SMO te werken. De cultuur wordt ervaren als warm, aandachtig en proactief. Het merendeel vindt de balans tussen werk en privé goed en heeft na een werkdag nog voldoende energie over. De mensen weten wat er van ze verwacht wordt en ze weten ook waar ze terecht kunnen als ze vragen hebben.

De mensen zijn blij met hun leidinggevenden. Het beeld wat leidinggevenden zelf hebben van hun stijl van leidinggeven komt niet helemaal overeen met hoe dit wordt ervaren door de medewerkers. Op het gebied van coaching valt nog wat te halen.

De samenwerking tussen en binnen de teams kan nog worden verbeterd. Ook op het gebied van sociale veiligheid valt nog wat te halen. We willen daarom in het nieuwe jaar inzetten op veiligheid in het vakmanschap en de basis versterken door te scholen op methodisch werken. Uit het onderzoek komt namelijk ook naar voren dat medewerkers behoefte hebben aan meer scholing en ontwikkeling, ook is nu niet altijd duidelijk welke mogelijkheden er op dat vlak zijn.



Inzicht in kwaliteit

SMO heeft de organisatie verdeeld in 4 overzichtelijke domeinen, namelijk:

Clïënt

We zijn blijvend op zoek naar een begeleidingsvorm die aansluit bij jouw krachten.

Medewerker

We trainen onze medewerkers zodat ze bekwaam zijn bij ieders zorgvraag.

Organisatie

We zorgen ervoor dat onze woon- en werk locaties veilig, schoon en inspirerend zijn.

Omgeving

We werken samen met partners om jou de juiste hulp te kunnen bieden. Ook als je niet meer bij SMO bent.

Het zorgproces rondom de individuele persoon

In 2022 heeft SMO de gehele clïëntreis in kaart gebracht. We zijn op zoek gegaan hoe we deze reis voor jou nog makkelijker en fijner kunnen maken. Jouw beleving staat hier dus centraal. Na diverse gesprekken met bewoners hebben we een goed beeld gekregen van wat jullie belangrijk vinden. In 2023 gaan we aan de slag om van jullie feedback realiteit te maken.

Onderzoek naar de ervaringen van mensen

Eind 2022 heeft SMO een nieuwe auditorenteam gevormd. Dit team bestaat uit medewerkers die het gehele jaar op de locaties gaan onderzoeken of we werken volgens de afspraken, wat goed gaat en wat nog beter kan.

In 2023 zal weer een clïënttevredenheidsonderzoek plaatvinden. Via een vragenlijst vragen we naar jouw mening over de locatie, de begeleiding en andere belangrijke zaken.



Profesionele ontwikkeling

Door de jaren heen zijn afspraken niet passend bij hoe we met elkaar omgaan. Daarom heeft SMO vanaf 2023 een nieuw organisatiehandboek. In dit handboek staan de nieuwe beleidsafspraken die vanuit de methodiek krachtwerk zijn geschreven. Bijvoorbeeld onze nieuwe omgangsafspraken die op elke locatie aan de muur hangen.

De vier krachtige bedoelingen van SMO

Iedereen heeft recht op een dak boven het hoofd



"Onze eigen inclusieve samenleving op de woonlocaties zijn een voorbeeld"

We zijn allemaal mensen



"Accepteren dat sommige mensen hulp nodig hebben, zorgt voor meer begrip en minder stigma"

Samen staan we sterker



"Wij zien onszelf als een belangrijke aanjager en verbinder tussen partners en de mensen die wij ondersteunen."

We gaan volle kracht vooruit



"We durven risico's te nemen en zorgen voor een vangnet als het mis gaat."