

Zelfevaluatie SMO Traverse 2015

Inleiding

Met deze notitie legt SMO Traverse verantwoording af over de kwaliteit van zorg die wij in 2015 hebben bereikt en de manier waarop wij aan de slag zijn gegaan met het verbeteren van deze kwaliteit. Aangezien een landelijk kwaliteitskader voor de Maatschappelijke Opvang niet beschikbaar is in de vorm van een benchmark, hebben wij deze notitie gebaseerd op onze eigen evaluatie van de kwaliteit van zorg.

Kwaliteitskader

HKZ Certificering - Traverse is sinds 2009 gecertificeerd voor het kwaliteitskader van Stichting HKZ, schema Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening, onderdeel maatschappelijke opvang en vrouwenopvang. Het kwaliteitmanagementsysteem dat we in dit kader hanteren, helpt ons bij het continu verbeteren van onze dienstverlening. Instrumenten als prestatie-indicatoren, kwartaalrapportages en interne audits maken onderdeel uit van dit systeem.

Methodisch werken – Traverse heeft het methodisch werken op basis van de herstelvisie gewaarborgd in het primair proces. Dit deden we in 2015 door middel van de inzet van een interne trainer en 8 coaches, die allemaal gecertificeerd zijn en deze certificering jaarlijks middels externe deskundigheidsbevordering verlengen. De methodiek die we hanteren, helpt ons bij het resultaatgericht werken aan herstel van onze klanten.

Innovatie en evidence – Traverse neemt actief deel aan de Academische Werkplaats Opvang en Herstel, waarin de opvangsector in samenwerking met de Radboud universiteit in Nijmegen innovatieve producten ontwikkelt en voorziet van een wetenschappelijke onderbouwing.

De bereikte kwaliteit en plannen voor 2016

In de management review keek het management van Traverse terug op de bereikte kwaliteit en de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem in 2015. In het algemeen kan worden gesteld dat we tevreden zijn over de bereikte resultaten.

Waar we trots op zijn...

- De externe auditoren omschreven Traverse na hun bezoek in februari 2016 als *“een enthousiaste groep mensen die voortdurend bezig is om de kwaliteit van hun werk te verbeteren”*.
- De cliëntenraad geeft aan dat er over het algemeen onder cliënten een grote tevredenheid bestaat over de begeleiding door Traverse. Dit wordt bevestigd door de resultaten die we zien in de evaluatiegesprekken die ieder half jaar met cliënten worden gehouden. Daarin geeft meer dan 95% van de cliënten aan dat zij tevreden zijn over de begeleiding die zij ontvangen vanuit de verschillende disciplines (regie, expertise gezondheid, expertise dagbesteding, expertise financiën en woonbegeleiding).
- In 2015 gaf gemiddeld 95% van de cliënten tijdens een evaluatiegesprek aan dat zij tevreden waren over de voortgang van het traject. Dit percentage is het hele jaar door stabiel gebleven.
- Naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2014 hebben we cliënten die bij Traverse wonen, meer zeggenschap gegeven over de dagelijkse gang van zaken. De pilot zelfbeheer op één van onze locaties heeft tot nu toe een aantal positieve effecten laten zien. De cliënten geven aan dat zij blij zijn met de mogelijkheden om zelf zaken op te pakken die zij belangrijk vinden, zoals het eten en de schoonmaak. Dit heeft de tevredenheid van deze cliënten vergroot.

- In 2015 waren 2 ervaringswerkers werkzaam bij Traverse. Zij maakten onderdeel uit van verschillende teams en dragen vanuit hun specifieke rol een belangrijke bijdrage aan het herstelgericht werken. We zien met name meerwaarde in het aansluiten op de vraag van de cliënt en de bejegening.
- Er werd in 2015 een ROPI-meting uitgevoerd op een locatie van Traverse. Hieruit bleek dat cliënten erg tevreden zijn met de bejegening van de medewerkers.
- Een kwaliteitsgroep heeft zich het afgelopen jaar bezig gehouden met de thema's veiligheid, gezondheid, welzijn en voeding en heeft initiatieven die er binnen Traverse op dit gebied zijn met elkaar te verbinden. De samenstelling van de groep is divers, medewerkers van verschillende disciplines en ook steeds meer cliënten nemen deel aan de bijeenkomsten.
- Cliënten in de voorzieningen gaven bij de CQI in 2014 aan dat zij minder tevreden waren over het eten. In 2015 zijn we overgestapt naar een manier van bestellen van broodmaaltijden, waarbij cliënten meer keuzevrijheid hebben gekregen. Dit wordt door cliënten als positief ervaren.
- Er worden inmiddels methodiekcoaches ingezet bij alle teams in het primair proces en niet alleen bij de teams die woonbegeleiding bieden. Daarvoor zijn in 2015 6 nieuwe medewerkers gestart met de coach-opleiding.
- Tijdens de evaluatie van de (strategische) Koers eind 2015 hebben we geconstateerd dat de Koers, kaderbrieven en jaarplancyclus ons hebben geholpen om doelgericht te werken aan het verwezenlijken van onze ambities.
- De kwartaalrapportages zijn het afgelopen jaar uitgegroeid tot een betrouwbaar en goed werkend systeem om inzicht te krijgen op en sturing te geven aan de organisatie. Het huidige systeem van procesprestaties biedt voldoende houvast om kwaliteit te bewaken.

Waar we nog ruimte voor verbetering zien...

- In 2015 zijn focusgroeps gesprekken gehouden op vier verschillende locaties van Traverse door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Er hebben 29 cliënten deelgenomen aan deze gesprekken. Daarbij kwamen sterk naar voren dat regels, ondersteuning en zorg vaak zijn afgestemd op de mensen met de ernstigste problemen of lastig gedrag en dat dit zorgt voor frustratie bij mensen die meer kunnen en willen. Dat betekent dat Traverse na moet denken over hoe de hulp nog meer op maat aangeboden kan worden. We denken dat constructies waarbij cliënten meer zeggenschap krijgen over hun woon- en leefomgeving hierbij helpend zijn en zullen hier in 2016 dan ook verder op inzetten.
- Hoewel de voortgang van trajecten in de halfjaarlijkse evaluaties positief scoort, is er nog verbetering mogelijk in de doelrealisatie bij uitstroom op de leefgebieden Financiën, Dagbesteding en Gezondheid. De doelrealisatie bij uitstroom was daar in het vierde kwartaal respectievelijk 71%, 47% en 54%. Dit is een verbetering ten opzichte van 2014, maar wij streven naar een score van minimaal 75%. In 2016 willen we dit oppakken door teams samen te laten kijken naar hoe zij elkaar kunnen ondersteunen bij het realiseren van de doelen op alle levensgebieden.
- Hoewel we op totaalniveau een daling van 16% zien van het aantal agressie-incidenten ten opzichte van 2014, baart het lage gevoel van veiligheid onder cliënten en medewerkers ons grote zorgen. Mede ook omdat in 2015 het aantal schokkende gebeurtenissen met 24% is toegenomen ten opzichte van 2014. We zien daarbij grote verschillen tussen voorzieningen. Ook het aantal meldingen van seksuele intimidatie, veelal gericht tegen medewerkers, is fors toegenomen (van 9 in 2014 naar 21 in 2015). Eind 2015 hebben we samen met een extern onderzoeksbureau ingezet op het formuleren van een missie, visie en strategie om agressie terug te dringen.
- De cliëntenraad geeft aan dat de organisatie nog kan verbeteren op het gebied van communicatie richting cliënten. Het gaat om een hele specifieke doelgroep, die niet altijd direct begrijpt wat de consequenties zijn van een bepaalde keuze. Cliënten voelen zich

regelmatig overvallen door bepaalde wijzigingen. Het is daarom van belang dat cliënten al in een vroeg stadium worden meegenomen in nieuwe ontwikkelingen en dat er ruimte is om vragen te stellen. Daar waar de organisatie geconfronteerd wordt met plotselinge beleidswijzigingen van financiers, is het zaak om cliënten zo helder mogelijk uit te leggen wat het kader is waarbinnen de organisatie moet opereren.

- Hoewel er in 2015 stappen gezet zijn om de medezeggenschap van cliënten verder vorm te geven, blijft dit een punt waar we graag verbetering zouden willen zien. De cliëntenraad kampt met een groot verloop en mede daardoor ook met een grote informatieachterstand in een tijd waarin de ontwikkelingen elkaar in snel tempo opvolgen. In 2016 willen we naast het bewonersoverleg gaan starten met kerngroepen op iedere locatie. De uitrol van dit plan is in 2015 mede door de cliëntenraad voorbereid, maar heeft veel vertraging opgelopen.
- Er zijn in 2015 grote stappen gemaakt binnen Expertise Financiën om het budgetbeheer nog professioneler in te richten. Toch blijft dit een punt waarover cliënten regelmatig ontevreden zijn. Vaak is deze ontevredenheid een direct gevolg van een beperkt budget. Er werden in 2015 8 klachten ingediend met betrekking tot het budgetbeheer van cliënten. In 2016 zal Expertise Financiën dit oppakken door meer fasegericht te gaan werken. Met ondersteuning van het softwarepakket dat nu optimaal is ingericht, verwachten we cliënten daardoor nog beter te kunnen begeleiden naar zelfstandigheid op financieel gebied. Bovendien verwachten we dat deze nieuwe manier van werken de afstemming tussen woonbegeleider, financieel begeleider en cliënt zal verbeteren.

De cliëntenraad doet in bijgevoegd jaarverslag verslag van de resultaten van hun inspanningen om de kwaliteit van de dienstverlening van Traverse te verbeteren.

Jaarverslag 2015 cliëntenraad SMO Traverse

Samenstelling Cliëntenraad

De continuïteit in de samenstelling van de CR heeft in het begin van 2015 onder druk gestaan. Naast een vaste kern van vier leden heeft de CR eind 2014/begin 2015 drie leden zien komen en gaan. De huidige raad, bestaande uit zes personen, kan terugkijken op een enerverend jaar. Onderstaand een greep uit wat in de CR de revue heeft gepasseerd.

De CR vergadert 1 x per 2 weken van 18.00-20.00 uur op de maandagavond en voorafgaand aan de vergadering wordt de maaltijd gezamenlijk gebruikt.

Een aantal leden heeft/ had zitting in werkgroepen vanuit Traverse: de werkgroep Kwaliteit ARBO, de menucommissie, de visitatiecommissie en de werkgroep Nieuwbouw (samen met de OR)

Deskundigheidsbevordering

Om kennis en vaardigheden voor de werkzaamheden van de raad op te doen werden er twee trainingsochtenden georganiseerd. De training van 30 januari stond in het teken van taakverdeling binnen de raad en op de tweede training van 4 december was effectief vergaderen het onderwerp. Tijdens deze laatste training zijn afspraken gemaakt over de gewenste werkwijze van de raad: meer bekendheid bij de cliënten van Traverse en meer overleg met het bestuur/management.

Adviesaanvragen

De CR heeft de volgende adviesaanvragen uitgebracht:

- maaltijdvergoeding. Omtrent deze adviesaanvraag heeft de CR negatief geadviseerd: de CR kon zich niet vinden in de voorwaarden voor 24-uurafwezigheid en het tijdig afmelden.
- afschaffen vrijwilligersvergoeding. Het betreft hier gewijzigd gemeentelijk beleid. De raad heeft in overweging gegeven, naast het invoeren van herstelpunten, het bijschrijven op de eigen bankrekening.

Communicatie

Alle CR-leden sluiten aan bij bewonersoverleggen op de locaties. De leden bespreken dan hetgeen in de CR is besproken en nemen signalen mee naar de CR. Daarnaast hebben CR-leden kennisgemaakt met de volgende locaties: de Wetering, de Loop en Meander. Per 1 september 2015 is een stagiaire aan de slag met het onderzoeken van de informatiebehoefte van de cliënten van Traverse en hoe de CR aan deze behoefte tegemoet kunnen komen. De uitkomsten van dit onderzoek worden in januari 2016 verwacht en zullen uitgangspunt zijn voor de CR.

Op 14 september werd voor het eerst een jaarvergadering georganiseerd. In deze vergadering legt de CR verantwoording af over het gevoerde beleid. Met de aanwezige cliënten werd een levendige discussie gevoerd over de komst van de kerngroepen.

Cliëntenparticipatie

Op 16 april hebben leden van de CR, samen met beleidmedewerkers, een bezoek gebracht aan de Volksbond te Amsterdam. De Volksbond werkt met kerngroepen: vergaande medezeggenschap op locatieniveau. Traverse heeft de idee omarmt en een beleidsmedewerker heeft het concept van Volksbond aangepast naar de Traverse-situatie. De CR wil de kar van de medezeggenschap trekken: dit vraagt wel een duidelijkheid over wat de CR mag worden verwacht.

Intern overleg met bestuur en management

Twee keer per jaar sluit de bestuurder aan bij de CR, de manager begeleiding 4 keer. Besproken worden ontwikkelingen binnen Traverse die voor de CR van belang zijn en signalen vanuit de CR. Daarnaast worden (team)managers en medewerkers uitgenodigd om in de raad een toelichting te geven op een bepaald onderwerp. De volgende (team) managers en medewerkers hebben de vergadering bezocht:

- teammanager ondersteunende diensten→wifi. De CR heeft zich de afgelopen twee jaar hard gemaakt voor wifi op alle locaties. Eind 2015 is begonnen met de uitrol!
- teammanager financiën
- teammanager onzelfstandig→stigmatisering
- woonbegeleider onzelfstandig→sanctiebeleid

Externe contacten

Op 9 februari hebben de CR'en van RIBW Brabant, Buro Maks en SMO-Traverse gesproken over de gevolgen van de transitie in de zorg. De bijeenkomst was een vervolg op een bijeenkomst in 2014. De beleving van deze transitie wordt door de cliënten van de bovengenoemde organisaties verschillend ervaren: van verder overleg wordt afgezien.

De cliëntvertrouwenspersoon van Traverse besprak op 12 oktober het jaarverslag van de cliëntvertrouwenspersoon en signalen die bij hem waren binnen gekomen.

Op 23 november belegde de gemeenteraadscommissie Sociale Stijging een bijeenkomst over maatschappelijk gevoelige voorzieningen. De voorzitter van de CR nam deel aan de discussie en wees op het belang van inbreng van cliënten en burgers bij de keuze van een locatie.

Op 16 december organiseerde het zorgkantoor VGZ een bijeenkomst voor cliëntenraden over zorginkoop WLZ. Voor het zorgkantoor én voor de cliëntenraden een zoektocht naar hoe deze nieuwe rol moet worden ingevuld.

Het jaar werd afgesloten met het traditionele etentje.

Vooruitblik

De CR wil in 2016 werken aan een verdere professionalisering van de raad. Daarbij wordt gekeken naar welke expertise en vaardigheden er aanwezig zijn in de raad, welke ontbreken of moeten worden versterkt. Daarnaast zullen vertegenwoordigers van de kerngroepen zitting gaan nemen in de raad en moeten afspraken worden gemaakt over taken en bevoegdheden.

De CR kijkt uit naar het advies over de communicatie: inmiddels ligt er een profiel voor een vrijwilliger die de raad op dit terrein zou willen ondersteunen.

Paul Pechler
voorzitter cliëntenraad SMO Traverse