

Kwaliteitsverslag Wmo 2023

Versie definitief juni 2024

kwaliteit, veiligheid &
innovatie
Postbus 253
4460 AR Goes

Bezoekadres
Oude Boomgaard 2
Kloetinge

Telefoon
0113 26 73 06

Telefax
0113 26 70 59

E-mail en internet
emergis@emergis.nl
www.emergis.nl

Datum juni 2024
Opsteller A. Westveer



Samen werken
aan een goede
mentale gezondheid
van alle mensen
in Zeeland

Colofon

Uitgave: Emergis, juni 2024

Algemene gegevens

Stichting Emergis, organisatie voor mentale gezondheid en welzijn	
Adres	Postbus 253
Postcode	4460 AR
Plaats	Goes
Telefoonnummer	0113 26 70 00
Telefaxnummer	0113 21 66 26
Identificatienummer(s)	Zvw: 450-1061; Wlz: 300-1414
Nummer Kamer van Koophandel	41115214
E-mailadres	emergis@emergis.nl
Internetpagina	www.emergis.nl
Rechtsvorm	Stichting

Ervaringen cliënten:

Clientverhaal 1: cliënt Veilige opvang

Tekstschrijver: Christa Hoogesteger en cliënt

Clientverhaal 2: Annelies, cliënt Sociaal Pensioen

Tekstschrijver: Billy van der Niet en Annelies

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	4
1. De organisatie	5
1.1 Missie	5
1.2 Samenwerking	7
2. Leer- en verbetercyclus	8
2.1 Organisatie van kwaliteit en veiligheid	8
2.2 Interne Structuur	9
2.3 Informatie	10
2.4 Externe audits	10
2.5 Interne toetsing	11
2.6 Veiligheid Incident Meldingen (VIM)	12
3. Tevredenheidsmetingen	12
3.1 Cliënttevredenheid	12
3.2 Medewerkerstevredenheid	13
3.3 Kwaliteitsregistratie	14
3.4 Klachten	14
4. Deskundigheid	14
4.1 Leermanagementsysteem	14
5. Cliënten aan het woord	15
5.1 Cliënt Veilige Opvang	15
5.2 Sociaal pension	16
6. Verbeteren	17
6.1 Gerealiseerde verbeteringen 2023	17
6.2 Ambities en doelstellingen voor 2024	23

Inleiding

Het kwaliteitsverslag Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning is opgesteld ter verantwoording van de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. De basis voor het kwaliteitsverslag ligt in het maatschappelijk jaarverslag en jaarrekening 2023 van Emergis. Voor het profiel van de organisatie, de kernprestaties, de manier waarop Emergis georganiseerd is en de resultaten met betrekking tot kwaliteit en veiligheid, personeel en financiën wordt verwezen naar het jaarverslag 2023.

In de volgende hoofdstukken wordt uitgebreider ingegaan op de thema's die onderdeel dienen te zijn van het kwaliteitsverslag ter verantwoording van de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo.

Onze droom is een goede mentale gezondheid van alle inwoners van Zeeland. Wij zien dat als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid in samenwerking met andere organisaties.



1. De organisatie

1.1 Missie

Onze droom is een goede mentale gezondheid van alle inwoners van Zeeland. Wij zien dat als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Natuurlijk samen met anderen. Wij gaan voor een gezonde, mentaal veerkrachtige, inclusieve samenleving waarin iedereen welkom is en mee kan doen! Dit doen we door samen met anderen een maatschappelijke beweging te vormen waarin we gezamenlijk werken aan een goede mentale gezondheid van alle mensen in Zeeland. Ook door ons eigen werk goed te doen en daar steeds beter in te worden.

Missie
Samen werken
aan een goede
mentale gezondheid
van alle mensen
in Zeeland



We werken structureel aan vier doelstellingen die elkaar zo veel mogelijk positief beïnvloeden. We willen de mentale gezondheid van inwoners van Zeeland verbeteren, de ervaren kwaliteit van zorg optimaliseren, de tevredenheid van onze medewerkers verhogen én de kosten binnen de perken houden.



Connect – dream – green

Via menselijke relatie verleggen we samen grenzen op weg naar een gezonde toekomst!

1. **Menselijke relaties (CONNECT)**
2. **Samen grenzen verleggen (DREAM)**
3. **Gezonde toekomst (GREEN)**



Menselijke relaties

Wij zijn expert in menselijk contact, juist ook in moeilijke tijden en complexe situaties; in onze behandeling en begeleiding én in het contact met onze samenwerkingspartners. We geloven in sociale interacties waarin mensen de vrijheid hebben om te doen wat passend is. Essentiële ingrediënten zijn verdieping, eigenheid, speelsheid en compassie.



Samen grenzen verleggen

Samen met onze medewerkers, cliënten, familie en naasten en samenwerkingspartners kunnen we grenzen verleggen, bergen verzetten en op plekken komen waar we voorheen niet kwamen. Iedereen kan en weet weer iets anders. En, als het lijkt alsof er niets meer mogelijk is, vinden we samen toch weer een opening, een kans of een stap vooruit. Hoe klein ook.



Gezonde toekomst

Een gezonde toekomst is een duurzame toekomst, waarin mens en natuur optimaal tot hun recht komen. In alles wat we doen, richten we ons op wat goed is voor morgen. Immers, alles wat we vandaag doen, heeft invloed op de toekomst.

1.2 Geïntegreerd aanbod

Emergis heeft een breed en geïntegreerd aanbod. In elke regio – Zeeuws-Vlaanderen, Walcheren en Oosterschelderegio – bieden we ambulante reguliere zorg in de basis ggz en (hoog)specialistische ggz in de vorm van ambulante behandeling en deeltijdbehandeling. Daarnaast biedt Emergis Zeeland breed intensieve ambulante ggz zoals FACT, IHT en 24/7 crisiszorg, verslavingszorg en forensische zorg. Ten slotte



hebben we een divers aanbod van outreachende en preventieve activiteiten en zetten we ons in op het gebied van maatschappelijke justitiële dienstverlening, verslavingsreclassering, werkleerbedrijven, maatschappelijke opvang, huiselijk en seksueel geweld en begeleid en beschermd wonen.

Centraal in Kloetinge bieden we daarnaast klinische opnames voor korte of langere tijd voor jeugd, volwassenen en ouderen. In Kloetinge vind je ook onze ambulante en klinische eetstoorniszorg voor jong en oud. Deze zorg is in samenwerking met de Parnassia Groep TOPGGz-gecertificeerd. Een volledig overzicht van ons zorgaanbod en onze locaties is te vinden op [emergis.nl](https://www.emergis.nl).

1.3 Samenwerking

Voor de behandeling van cliënten werkt Emergis samen met vele organisaties en instanties. Deze samenwerkingspartners worden hieronder in groepen samengevat.

Cliënten en hun naasten	cliënten- en patiëntenorganisaties, familie- en ouderverenigingen
Zorg	huisartsen en andere eerstelijns zorgverleners; instellingen voor ggz, jeugdhulp, verslavingszorg, forensische zorg, verstandelijke en lichamelijke gehandicaptenzorg, verpleging en verzorging, en thuiszorg; algemene ziekenhuizen; diverse platforms en ketenzorgorganisaties
Welzijn en maatschappij	maatschappelijke opvang en vrouwenopvang, welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, organisaties op het gebied van interculturalisatie en emancipatie, woningcorporaties

Veiligheid en openbare orde	gemeenten, politie, justitie, rechtbank, penitentiaire instellingen, reclassering, advocaten, veiligheidshuizen
Kennis, onderzoek en innovatie	universiteiten en hogescholen, voortgezet middelbaar en speciaal onderwijs, kennis- en expertisecentra, brancheorganisaties, innovatieplatforms

2. Leer- en verbetercyclus

2.1 Organisatie van kwaliteit en veiligheid

Emergis staat voor kwaliteit van zorg en veiligheid. Uitgangspunten, zoals ook beschreven staan in de algemene leveringsvoorwaarden, zijn dat Emergis er alles aan doet om de kwaliteit van zorg, de veiligheid en het omgaan met incidenten op een hoog niveau te borgen. De kwaliteit van zorg en het vergroten van de veiligheid staat bij Emergis centraal. Ook cliënten, familie en naastbetrokkenen, medewerkers, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de overheid, zorgverzekeraars en de Nederlandse ggz vragen aandacht voor de kwaliteit van de geleverde zorg en veiligheid. Emergis heeft daartoe sinds 2011 een veiligheidsmanagementsysteem (VMS) ingevoerd als onderdeel van de reguliere beleidscyclus. Het VMS is een structuur waarmee we continu risico's kunnen signaleren, verbeteringen kunnen doorvoeren en beleid kunnen vastleggen, evalueren en aanpassen. Het veiligheidsbeleid van Emergis gaat uit van de basiselementen van een VMS, zoals deze in de onderstaande afbeelding is weergegeven.

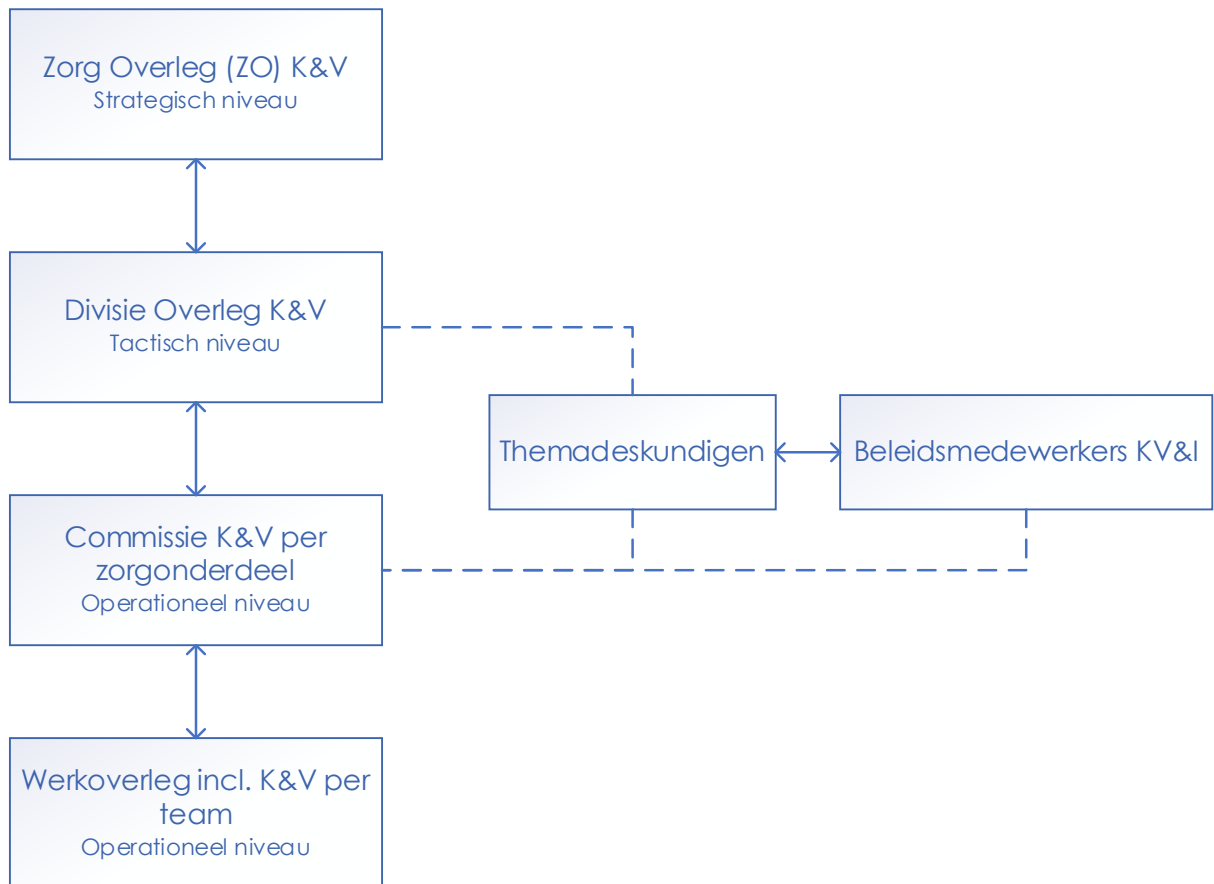
Door middel van de structuur kwaliteit en veiligheid is er een nauwe verbinding tussen de verschillende niveaus in de organisatie. Het overleg biedt onder andere de mogelijkheid tot signaleren van afdeling overstijgende trends, uitwisseling van ervaringen en gezamenlijk opzetten en uitvoeren van verbeteracties.



2.2 Interne Structuur

Emergis heeft een structuur ingericht voor de informatievoorziening over de kwaliteit van de zorg binnen de organisatie.

In de onderstaande structuur beschrijven we de werkwijze waarop we de ontwikkelingen, risico's en metingen op diverse niveaus bespreken. Met deze werkwijze dragen we zorg dat informatie tussen de diverse lagen in de organisatie structureel wordt uitgewisseld. In deze structuur zit de borging dat beleid wordt besproken, vastgesteld, uitgevoerd, geëvalueerd en bijgesteld. Hiermee borgen we de PDCA-cyclus.



Om sturing te geven aan kwaliteit en veiligheid in de organisatie is de structuur kwaliteit & veiligheid georganiseerd op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De bestaande overlegstructuren zijn daarop ingericht.

Het Zorgoverleg is het strategisch overleg en richt zich op het (collectief) monitoren en (bij)sturen ten aanzien van de resultaatgebieden kwaliteit &

veiligheid en zorginhoud & innovatie. Verder organiseert de directie per divisie een overleg op tactisch niveau waarin het resultaatgebied kwaliteit en veiligheid aan bod komt. Dit overleg is gericht op implementatie van beleid, monitoren van resultaten vanuit de audits en andere relevante informatie. Het Zorgoverleg bewaakt tevens de voortgang van projecten en plannen van aanpak.

Op uitvoerend niveau is een belangrijke taak weggelegd voor de commissies kwaliteit & veiligheid (K&V). Samen met de rol van de manager vormen deze commissies de verbindende schakel tussen de overlegvormen op strategisch/tactisch niveau en op uitvoeringsniveau. In commissies K&V worden onder meer vraagstukken besproken over het gebruik van de systemen, afdelings-overstijgende trends en het omgaan met de kwaliteitsnormen. Zo nodig worden verbeteracties uitgezet in het verbeterregister. De uitwisseling tussen de diverse niveaus leidt zo nodig tot aanpassingen van het beleid. Daarmee is de PDCA-cyclus geborgd.

Voor de organisatie zijn vijftien veiligheidsthema's benoemd die als specifieke aandachtsgebieden gelden. Deze thema's spelen een belangrijke rol binnen de kwaliteitsmetingen. Per thema zijn één of twee themadeskundigen benoemd die aanspreekpunt zijn voor de hele organisatie. De themadeskundigen zijn jaarlijks aanwezig bij de commissies K&V per zorgonderdeel. Op deze manier wordt aan de uitvoering van de kwaliteitsthema's in de organisatie vorm en inhoud gegeven.

2.3 Informatie

Input voor de leer- en verbetercyclus van Emergis wordt onder andere geleverd door: interne- en externe audits, veiligheids-incidentmeldingen, klachten-registraties, prospectieve risico-inventarisaties en cliënt- en medewerkerstevredenheidsmetingen.

Ieder jaar worden de resultaten van de onderzoeken en meldingen geregistreerd. Per kwartaal wordt deze informatie door de afdeling KV&I in een kwartaalrapportage weergegeven. Die rapportages worden aan het management verstrekt.

In de commissies K&V worden de kwartaalrapportages besproken. Eventuele verbeteracties worden genoteerd in het verbeterregister. Deze verbeteracties worden gevolgd door de manager van de afdeling. De bevindingen worden zo nodig gedeeld in het directieoverleg en kunnen leiden tot aanpassingen van werkwijzen of zelfs tot aanpassing van het beleid.

2.4 Externe audits

Qualicor

Van 27 tot en met 31 maart 2023 heeft Qualicor Europe binnen Emergis een audit uitgevoerd op basis van het internationale accreditatieprogramma Qmentum

Global. Op 12 mei 2023 is het definitieve auditverslag beoordeeld. We zijn verheugd dat de gouden accreditatiestatus aan Emergis is verleend. Wel zijn er 3 uitdagingen geformuleerd waar we mee aan de slag moesten: 1) 'Om vallen te voorkomen en het risico op valletsels te verkleinen, worden er universele voorzorgsmaatregelen geïmplementeerd, wordt er voorlichting en informatie verstrekt en worden de activiteiten geëvalueerd.' 2) 'In samenspraak met de cliënten en hun familie worden er minimaal twee persoonsgebonden parameters gebruikt om te controleren of cliënten de zorg ontvangen die voor hen is bestemd.' 3) 'De naleving van de ingevoerde handhygiënepraktijken wordt gemeten. Met deze 3 uitdagingen zijn de verschillende teams aan de slag gegaan en deze kunnen als afgerond worden beschouwd.

Het volgende auditbezoek van Qualicor Europe staat gepland in maart 2027.

HKZ

In december is een auditteam van DEKRA langs geweest voor de HKZ audit bij de verslavingsreclassering en maatschappelijk opvang & vrouwenopvang.

In die audit werd één tekortkoming geconstateerd bij een aantal afdelingen, gericht op verslaglegging van risicobeheersing. Samen hebben we hier een verbeterplan op geschreven en de betreffende leidinggevenden en teams zijn hiermee hard aan de slag gegaan om deze ook zo door te voeren. Dit is dan ook goedgekeurd door de DEKRA en hiermee voldoen we aan de normen van de HKZ.

NEN en ISO

Daarnaast heeft Emergis certificering op de Nederlandse (NEN 7510) en de Europese (ISO 27001) certificering. Met het certificaat toont Emergis aan ruimschoots te voldoen aan de eisen op het gebied van veilig omgaan met (patiënt)informatie.

2.5 Interne toetsing

Interne audits

Ieder jaar voert de afdeling KV&I interne audits uit op diverse zorgonderdelen. Het doel van deze audits is: op objectieve wijze bewijzen verzamelen om de effectiviteit van doelen, processen, procedures, instructies en voorschriften te toetsen.

De resultaten van deze audits bieden informatie over de kwaliteit van de uitvoering van het werk. Deze informatie kan leiden tot het aanpassen van het beleid.

Daarmee is de informatie uit de audits van belang voor de PDCA-cyclus.

Binnen Emergis worden de interne audits gebruikt om de uitvoering van het beleid te toetsen.

De directie van de divisies en het management bepalen welke audit wordt uitgevoerd en het onderwerp van de audit. De input hiervoor kan komen uit het strategisch beleidsplan, uit vorige audits, of interne en externe ontwikkelingen.

Verder kunnen vragen, wensen of eisen van externe partners onderwerp van een audit vormen.

Om de interne audits meer aan te laten sluiten bij de normen van Qualicor en HKZ en zo meer verbinding kan worden gelegd tussen de interne en externe audits, zal vanaf 2024 de interne auditstructuur veranderen. Er worden dan middels een driejarenplanning thematische audits uitgevoerd. Op deze manier komt elk thema op iedere afdeling aan bod.

Decentrale vragenlijsten

Voor de onderwerpen hygiëne en medicatieveiligheid worden decentrale vragenlijsten uitgezet binnen de organisatie, met als doel medewerkers bewust te maken van de normen waaraan zij moeten voldoen voor deze thema's.

2.6 Veiligheid Incident Meldingen (VIM)

Incidenten en veiligheidsrisico's worden gemeld en geanalyseerd met behulp van het systeem: Veiligheids Incident Meldingen (VIM). Deze meldingen worden vervolgens omgezet in maatregelen ter verbetering. Voor ernstige incidenten worden PRISMA-analyses gebruikt.

In totaal zijn er in 2023 2.208 meldingen gemaakt, ingedeeld in verschillende classificaties. De VIM-incidenten worden besproken in de commissies K&V per zorgonderdeel.

3. Tevredenheidsmetingen

3.1 Cliënttevredenheid

Om cliëntwaardering te meten wordt binnen de ambulante en klinische setting vooral gebruik gemaakt van de Consumer Quality Index (CQI). Deze wordt via de ROM-systematiek¹ uitgevraagd.

In totaal zijn er over 2023 415 vragenlijsten ingevuld. Dat is lager t.o.v. voorgaande jaren (644 in 2021, 610 in 2022).

Het gemiddelde cijfer dat cliënten geven aan de behandeling blijft stabiel; gemiddeld een 7,6.

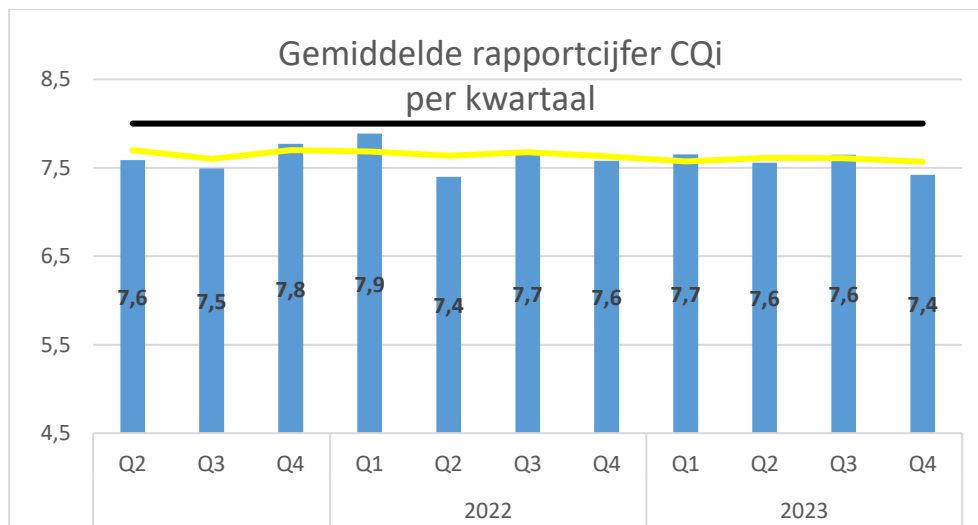
In 2023 is een start gemaakt op meerdere afdelingen met het gebruik van zogenoemde "Tip-top-kaartjes", waarmee cliënten op een laagdrempelige manier input kunnen leveren over de aan hen geleverde zorg. In 2023 was er onvoldoende input om een realistisch beeld te kunnen weergeven. De verwachting is dat er in de loop van 2024 meer informatie beschikbaar komt.

Uit eerder onderzoek blijkt dat de begeleiding bij Beschermd Wonen Emergis gemiddeld wordt gewaardeerd met een rapportcijfer 8. Het overgrote deel van de

¹ Routine Outcome Monitoring (ROM) is het gebruik van meetinstrumenten om routinematig uitkomsten te meten tijdens een behandeling in de dagelijkse praktijk. Op een aantal momenten wordt de toestand van de patiënt als maat voor de uitkomst van de behandeling gemeten.

bewoners die hebben deelgenomen aan het onderzoek ervaart de Beschermd Woonvorm van Emergis als een fijne en veilige omgeving. De bewoners ervaren de kwaliteit van de ondersteuning als goed.

Resultaten CQ Index Emergis per kwartaal:



3.2 Medewerkerstevredenheid

Bij Emergis streven we naar een cultuur van verbondenheid waar medewerkers zich vrij voelen om zich te uiten en elkaar aan te spreken. Met het doel om de werktevredenheid, werkplezier en vitaliteit binnen de organisatie te vergroten en te zorgen voor een goede werk-privé balans.

In 2023 is met een nieuwe manier om medewerkerstevredenheid te meten gestart. Deze nieuwe wijze van meten is ondergebracht in het project "Emgaged" en beoogt beter aan te sluiten bij onze huidige missie en visie: De Strategische Koers en de uitgangspunten van Positieve Gezondheid. Ook biedt de nieuwe meting directe informatie die benut gaat worden in de werkoverleggen van de teams. Via de werkmail of via een app kunnen medewerkers enkele vragen beantwoorden over stemmingen en drijfveren op het werk. De software koppelt alle data anoniem terug aan teams en leidinggevenden via een wekelijks stemmingsrapport die vervolgens in de teams besproken wordt.

3.3 Kwaliteitsregistratie

Binnen Emergis staat de kwaliteit van zorg en veiligheid bovenaan. Zij doet er alles aan om de kwaliteit van zorg, de veiligheid en het omgaan met incidenten op een hoog niveau te borgen.

Ook cliënten, familie, naasten, medewerkers, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), de overheid, zorgverzekeraars en de Nederlandse GGZ vragen aandacht voor de kwaliteit van de geleverde zorg en veiligheid. Emergis heeft daartoe sinds 2011 een veiligheidsmanagementsysteem (VMS) ingevoerd als onderdeel van de reguliere beleidscyclus. Met het VMS kunnen we risico's signaleren, het beleid evalueren, verbeteringen vastleggen en het beleid zo nodig aanpassen. Verder gebruikt Emergis het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) om de kwaliteit van zorg te beschrijven, meten en evalueren.

3.4 Klachten

Op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg), Jeugdwet en Wmo biedt de klachtenfunctionaris hulp aan cliënten, familie en vertegenwoordigers én medewerkers. Dit kan door informatie te verstrekken, hulp te bieden bij indienen van een (schriftelijke) klacht, advies te geven en te bemiddelen bij klachten. De klachten worden op een onafhankelijke en neutrale manier behandeld, waarbij de klachtenfunctionaris geheimhoudingsplicht heeft. In 2023 zijn door de klachtenfunctionaris in totaal 189 schriftelijke klachten ontvangen van cliënten, familie of vertegenwoordigers over onder andere behandelaanbod, communicatie, diagnose/medicatie, privacy, veiligheid, verblijf. Wanneer bemiddeling bij de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, kan de klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

4. Deskundigheid

4.1 Leermanagementsysteem

Emergis heeft een digitaal leerportaal (Mijnleeromgeving) waarin een groot aanbod van eigentijdse, praktische en inspirerende trainingen en cursussen aanwezig is. In Mijnleeromgeving kunnen online trainingen gevolgd worden of kan een medewerker zich inschrijven voor klassikale cursussen. Het voorziet eveneens in de mogelijkheid alle leeractiviteiten te registreren. Op die manier heeft zowel de medewerker zelf als de leidinggevende een actueel overzicht van de gevolgde trainingen en cursussen. Door middel van het LMS kunnen verplichte trainingen aangeboden worden aan medewerkers en op die manier kunnen zij in hun leertraject gevolgd worden. Het systeem geeft tevens de mogelijkheid om via overzichten inzicht te krijgen in hoeverre medewerkers die met cliënten werken bevoegd en bekwaam zijn.

In 2023 is een start gemaakt met het moderniseren van de leeromgeving waaronder een nieuwe uitstraling en het beter indelen van de catalogi. Verder worden in alle organisatieonderdelen werkoverleggen gepland en uitgevoerd. Daar maken intervisie, cliëntbespreking en casuïstiekbespreking deel van uit.

5. Cliënten aan het woord

5.1 Cliënt Veilige Opvang

Met mijn dochttertje verblijf ik tijdelijk in de Veilige Opvang, vanwege huiselijk geweld. Betrokken professionals zagen de nood en ik moest per direct vertrekken met mijn dochter, binnen een paar uur was ik op weg naar de Veilige Opvang. Onderweg sprak ik al uitgebreid aan de telefoon met een hulpverlener van de Veilige Opvang zodat zij al op de hoogte was van mijn problemen. De ontvangst was heel fijn, het ging allemaal heel snel en ik voelde me veilig. Ik kan hier tot rust komen en mezelf weer worden. Ik hoef niet meer terug naar de situatie waar ik uit kwam.

Ik heb veel aan de hulpverleners van de Veilige Opvang, ze letten goed op me en helpen me waar nodig. Ze geven me tips en komen voor me op als dit nodig is. Als de emoties me even te veel worden, zorgen zij altijd voor een moment om me te ondersteunen. Door de kind hulpverlener heb ik meer inzicht gekregen in de affectie en de bandopbouw met mijn dochter. We hebben onder andere gesprekken gehad over wat ik heb gemist in mijn kindertijd en hoe dat zijn uitwerking heeft op mijn dochter.

Over een tijdje zal ik gaan verhuizen naar een eigen woonplek, dichtbij mijn familie en vriendinnen. Ik kijk hier erg naar uit. Ik zou graag in een groene omgeving wonen met een speeltuin in de buurt. Wat betreft werk ligt alles nog open. Ik wil eerst nog even genieten van het vrije leven, wennen aan de nieuwe omgeving en ons nieuwe leven.



De duif staat voor vrijheid, puurheid, vertrouwen en liefde. Ook staat de duif symbool voor rouw en verlies. Voor mij is de betekenis van de witte duif toepasselijk, omdat mijn situatie al deze kenmerken met zich meedraagt.

5.2 Sociaal pension



Ik ben Annelies, ik ben 39 jaar en heb een zoontje van zes jaar oud. Zo'n twee en een half jaar geleden zijn we in een woning van het sociaal pension komen wonen. Daarvoor hebben we tijdelijk in de veilige opvang verbleven. Vanuit de veilige opvang werd het

sociaal pension aangedragen als vervolgplek. Dit omdat ik een nieuwe start wilde maken in een nieuwe woonomgeving. Daar kon ik wel wat hulp bij gebruiken. De omstandigheden waren destijds best complex. Ik had moeite met het bewaren van het overzicht, ook als het gaat om de praktische zaken zoals bijvoorbeeld het huishouden en administratie. In de nieuwe woonplaats zou ik een nieuw sociaal netwerk op moeten bouwen. Ik had op dat moment ook nog geen ruimte om aan het werk te gaan. Bij deze zaken kon ik de nodige ondersteuning wel gebruiken. Intussen had ik me ook aangemeld voor een ambulante behandeltraject vanuit Emergis.

Het fijne van het sociaal pension vind ik de gelijkwaardigheid in de begeleiding. Als dingen me even teveel worden of als ik pieker over bijvoorbeeld de zorg rondom mijn zoontje kan ik altijd bij de begeleiders terecht om even te praten of te spuien. Ik heb het gevoel dat ik daar gehoord en begrepen word. Er wordt niet geoordeeld en de begeleiders helpen me relativeren en zijn ondersteunend. De relatie met mijn persoonlijk begeleider voelt meer als een vriendschap, maar dan een waar ik ook nog eens met mijn hulpvragen terecht kan. Daarnaast is het voor mij belangrijk dat het een plek zou zijn waar ook mijn zoon zich vertrouwd bij zou voelen. En dat doet hij. Hij kan de begeleiders echt missen als hij een tijdje niet bij het sociaal pension is geweest. Hij heeft een band met de begeleiders en andere bewoners van het sociaal pension. Het sociaal pension is een essentieel en veilig onderdeel van zijn leven geworden.

Op dit moment zit ik in de uitstroomfase en ben ik op zoek naar een geschikte vervolgwoning. Ik ben dankzij de begeleiding vanuit het sociaal pension sterker in mijn schoenen gaan staan. Ik heb het gevoel dat ik klaar ben om verdere stappen richting zelfstandigheid te zetten. Toen ik hier net kwam wonen speelde er zoveel op verschillende gebieden, ik had daardoor geen ruimte en rust in mijn hoofd om bijvoorbeeld een passende kerk te zoeken, om een netwerk op te bouwen of om weer te gaan werken. Inmiddels ervaar ik die ruimte en rust wel meer. Ik heb mijn behandeltraject helemaal afgerond en ik ben op laagdrempelige wijze weer begonnen met vrijwilligerswerk bij een plantenwinkel. Ik heb binnen het sociaal pension al aardig wat stappen gezet om de praktische zaken te organiseren. Ik heb vanuit het sociaal pension de handvatten en het vertrouwen gekregen om nu verdere stappen te zetten. De begeleiding gelooft erin dat ik die stappen kan zetten en dat doet mij goed. Toch vind ik het fijn dat er nog een half jaar tot een jaar nazorg mogelijk is in mijn vervolgwoning. Ik heb hier al veel stappen gezet, maar er zijn nog meer stappen te zetten. Het idee dat ik niet ineens in het diepe word gegooid en ik nog terug kan vallen op het sociaal pension vind ik fijn.

6. Verbeteren

6.1 Gerealiseerde verbeteringen 2023

In onderstaande tabel worden gerealiseerde verbeteringen per zorgeenheid weergegeven.

Constatering	Hoe is ingezet op verbetering?	Welk resultaat heeft dat opgeleverd?
<i>Sociaal pensions</i>		
De aanmeld- en intake procedure is niet voldoende beschreven en geborgd in ons kwaliteitssysteem (KMS).	Evaluatie met het aanmeldteam waarin alle stappen rondom de aanmeldprocedure en intake zijn geëvalueerd.	De werkwijze van het aanmeldteam is volledig beschreven en er is een stroomschema gemaakt van het aanmeldproces. Beide documenten zijn toegevoegd aan ons KMS.
Emergis is ook in bezit van woningen die verhuurd worden aan cliënten. Vroegsignalering bij achterstallige huurbetaling	Onderzoeken op welke wijze Emergis kan aansluiten bij de vroegsignalering in de verschillende gemeenten	Emergis is aangesloten bij het landelijke convenant vroegsignalering. Bij de gemeente

is niet geregeld binnen de Sociaal Pensions en Emergis.	waar Emergis woningen voor de verhuur in bezit heeft.	Terneuzen, gemeente Sluis, GR de Bevelanden en Orionis Walcheren kan door KV&I melding gemaakt worden.
Nazorg indicaties binnen de gemeente Sluis sluiten niet aan en worden verkeerd afgegeven.	Evaluatie van het nazorg proces met een beleidsmedewerker van de gemeente Sluis.	Nieuwe werkafspraken gemaakt met de gemeente Sluis. De indicaties worden tijdig en juist afgegeven.
<i>Het Witte Huis</i>		
Onvoldoende zicht op financiën van cliënten en daardoor achterstand in Eigen Bijdrage.	Gesprek aangegaan met teammanager van Orionis Walcheren en knelpunten benoemd.	Cliënten die opgenomen worden in de 24 uren opvang hebben recht op bijzondere bijstand voor de eerste maand eigen bijdrage. Op deze manier betalen ze de eigen bijdrage vooraf i.p.v. achteraf en is geen/minimaal sprake van achterstand in betaling.
Het beheren van inkomen van cliënten en daarnaast de cliënt begeleiden is geen wensende situatie.	Het interne inkomensbeheer van cliënten uitbesteed aan een externe ketenpartner.	Cliënten die worden opgenomen in de 24-uren opvang tekenen een service-overeenkomst met de Kredietbank en zij zorgen ervoor dat eigen bijdrage aan Het Witte Huis wordt betaald en het overige geld aan de cliënt wordt overgemaakt.
Weinig informatie bij aanmelding waardoor onduidelijk is of Het Witte Huis passende begeleiding	Uitbreiding van triage. Overleg met elkaar (aanmeldoverleg) en meer in samenwerking	Duidelijkere afspraken over wat wel en niet passend is qua problematiek van

kan bieden aan betreffende persoon.	met GGZ en/of andere betrokkenen.	cliënten die gebruik maken van de nachtopvang en/of 24 uren opvang, maar ook afspraken over inzet van SPV in Het Witte Huis.
Meer kennis nodig over benadering/bejegening van doelgroep. Om te voorkomen dat begeleidingstrajecten niet afgerond konden worden of hulpdoelen niet bereikt werden.	Volgen van 101-training Transactionele Analyse en een vierdaagse verdiepingstraining TA en dit implementeren in het werkveld en in de begeleiding van cliënten.	Een verbeterde aansluiting bij doelgroep en meer mogelijkheden om met elkaar in overleg te gaan en daardoor te verbinden.
Onvoldoende kennis over nieuwe drugssoorten die op de markt zijn en gebruikt worden door doelgroep.	Contact met Trimbos en informatie opgevraagd.	In 2024 zal Trimbos een training verzorgen die specifiek gaat over nieuwe drugssoorten, met daarbij ook als doel om meer info op te halen over drugsgebruik onder Zeeuwse mensen.
Maatschappelijk Juridische Dienstverlening (MJD)		
Onvoldoende zicht op VIM-trends	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerker geeft in VIM groepsapp aan dat er een VIM gemaakt moet worden. - VIM functionaris neemt contact met collega om casus te bespreken en te evalueren. - Teamleider neemt contact op met medewerker voor persoonlijke zorg. - VIM staat standaard op de 	Meer zicht op de risico's. Er is persoonlijke aandacht voor de medewerker en de situatie wordt besproken en geëvalueerd met elkaar. We krijgen meer zicht op trends waar we ook een plan van aanpak op kunnen maken. De PDCA-cyclus is zo goed geborgd.

	<p>vergadering van teambijeenkomst</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trends worden besproken. 	
<p>Cliëntwaarderingsonderzoek levert te weinig feedback op.</p>	<p>I.p.v. het hele jaar door TipTop kaartjes in laten vullen is er voor gekozen om 2x per jaar gedurende 2 weken intensief in te zetten op het laten invullen van TipTop kaartjes door cliënten. Team krijgt elke werkdag een herinnering. De feedback wordt verwerkt op een Excel bestand en verstuurd naar KV&I. Zij zorgen voor een factsheet. Factsheet komt terug op de vergadering en eventuele verbeterpunten worden opgenomen in het verbeterregister.</p>	<p>Er is meer respons. PDCA-cyclus is geborgd.</p>
<p>Het ontbreekt aan eenduidigheid bij de intake procedure, waardoor de missie en visie van MJD en de kwaliteit van zorg onvoldoende wordt geborgd.</p>	<p>Gedurende een half jaar wordt de intake gedaan door een senior casemanager, samen met een casemanager om zicht te krijgen op hoe het intakeproces loopt en waar verbetering op nodig is. Het doel is om in 2024 een eenduidige intake procedure te hebben die kwalitatief hoog is.</p>	<p>Wordt afgerond in 2024. Er zijn al meerdere verbeterpunten benoemd en opgepakt</p>
<p>Het ontbreekt aan het doen van risicotaxatie. Gezien de hoog-risico casuïstiek waarin wij begeleiding geven is veiligheid belangrijk.</p>	<p>Invoering van het afnemen van de risicospiegel bij intake.</p>	<p>Meer zicht komt op de risico's in een casus. De risicospiegel wordt ingevoerd in het dossier en de risico's worden boven aan de</p>

		dagrapportage toegevoegd, zodat iedereen die in die casus beweegt hiervan op de hoogte is.
Medewerkers hebben onvoldoende zicht op de WMO beschikkingen wat risico's geeft op de bedrijfsvoering.	Er worden 2 medewerkers van MJD voor in totaal 16 uur ingezet op de beschikkingen van aanmelding tot afsluiting.	Expertise vergroot op de kennis van de beschikkingen. Dossierchecks zorgen ervoor dat er eerder gestuurd kan worden op aflopen van beschikkingen, plusuren, etc. Korte lijnen met de 13 gemeenten, waardoor we inzetten op verbeteren van de samenwerking met hen.
Er is veel expertise in het team, maar we leren te weinig van elkaar.	Organiseren van themabijeenkomsten 1x per maand, verzorgd door het team zelf, of soms door een gast uit te nodigen.	Delen van kennis. Elkaar inspireren. Verbinding vinden en houden met elkaar.
Behoefte aan een HKZ procesbeschrijving.	Jaarplanning gemaakt wat er gedurende een jaar terug moet komen in de HKZ commissie en in welke periode.	PDCA-cyclus geborgd, geeft overzicht.
<i>Veilige Opvang Walcheren en Zeeuws Vlaanderen</i>		
Binnen het jeugdhulp aanbod moet het woonplaatsbeginsel toegepast worden.	Met Bureau Inkoop Jeugdhulp, de gemeente Vlissingen en Emergis is afstemming gezocht.	Er is een voorlopige werkwijze ten aanzien van de toepassing van het woonplaatsbeginsel jeugd vastgesteld.

<p>Er is een stagnatie in de lokale uitstroom vanuit de Veilige Opvang en Tijdelijk Wonen locaties.</p>	<p>In samenspraak met de andere zorgonderdelen in het sociaal domein zijn knelpunten en kansen geïnventariseerd</p>	<p>Er zijn verbindingen gelegd tussen de verschillen zorgonderdelen. Kennis over elkaars aanbod en werkwijze is toegenomen. Er is een start gemaakt met het formuleren van een woonvisie.</p>
<p>Ervaringskennis en peer-support heeft nog geen vastgestelde positie en werkwijze in de opvang</p>		<p>In 2023 is het materiaal en de aankondiging van de online cursus “Voor een toekomst zonder geweld” verder uitgewerkt. De cursus omvat tevens een begeleidde chatfunctie waar vrouwen met elkaar in contact kunnen komen en er gelegenheid is tot het uitwisselen van ervaringskennis. Afzonderlijke modules uit de cursus worden tevens ingezet in het groepsgerichte aanbod van bewonersvergadering en en themabijeenkomsten waarin vrouwen worden aangemoedigd elkaar te ondersteunen en van elkaar te leren.</p>
<p>Ambulante aanpak Geweld in Afhankelijkheidsrelaties (GIA)</p>		
<p>Het aanbod GIA is niet (meer) bij alle gemeentelijke toegangen bekend</p>	<p>Er zijn presentaties gegeven voor een aantal toegangen van de gemeente</p>	<p>Door voorlichting over werkwijze GIA team, het gezamenlijke casuïstiek evalueren is de samenwerking</p>

		versterkt. Er is tevens geïnvesteerd door het geven van presentaties en delen en vergroten van kennis die nodig is bij het signaleren van en handelen bij huiselijk geweld en kindermishandeling.
Er is nog geen vastgesteld werkproces in de aanpak van het gezinsprofiel "Intiem Terreur"	De landelijke beleidsontwikkeling zijn gevolgd, medewerkers hebben deskundigheidsbevordering gevolgd op dit onderwerp. In een zes wekelijks terugkerend overleg met Veilig Thuis is ingezet op het vergroten van wederzijdse kennis en werkafspraken.	Voorlopige richtlijnen in de aanpak Intiem Terreur zijn geformuleerd. De uitkomsten van het overleg met Veilig Thuis zijn meegenomen in de verdere ontwikkeling van het werkproces. De samenwerking met Veilig Thuis is in voorkomend casuïstiek verder verbeterd.

6.2 Ambities en doelstellingen voor 2024

Voor de ambities en doelstellingen wordt verwezen naar het jaarplan Maatschappelijke zorg, opvang en veiligheid 2024, zie [bijlage](#).

Bijlage

[Jaarplan Maatschappelijke zorg, opvang en veiligheid 2024.](#)