

idder medewerker kind
du **vanboeijen** partner
it collega familie klant

Vertellen en tellen

Vanboeijen Kwaliteitsrapport 2018

In andermans ogen	3
Voorwoord	4
Leeswijzer	5
1. Inleiding en samenvatting	6
Inleiding en samenvatting	7
2. Vanboeijen algemeen	11
Missie en visie	12
Dynamische omgeving	15
3. Persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding	16
Het verhaal van Semahaan	17
Het verhaal van de zoon van Bregtje	19
Het verhaal van Christiaan	21
Doorontwikkelen persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding	24
4. Cliëntervaringen en eigen regie	29
Het verhaal van Ageeth	30
Doorontwikkelen ophalen van cliëntervaringen	33
5. Krachtige teams	37
Het verhaal van het team van de Diamantstoep	38
Doorontwikkelen krachtige teams	41
6. Conclusies en ontwikkelkansen	47
Conclusies en ontwikkelkansen	48
7. Reflecties	52
Reflectie van de Centrale Bewonersraad	53
Reflectie van de Centrale Verwantenraad	54
Reflectie van de Medezeggenschapsraad	55
Reflectie van de Raad van Toezicht	56
8. Externe visitatie	57
Toelichting	58
9. Bronnen	59
Bronnen	60
10. Contact	61

In andermans ogen

*In andermans ogen
Ben je vaak anders dan je eigen ogen zien
Want wat een ander persoon ziet
Dat zie jezelf misschien weer niet

Ook verschilt het per persoon
En dat is heel gewoon

Maar hoe een ander jou ook ziet
Bekijk het positief
Blijf altijd jezelf
Je bent zoals je bent
Hoe een ander jou ook kent

Marleen Hes*

Marleen woont op de locatie Velemansdroom

Voorwoord

Ik rijd op een mooie en donkere avond in mijn auto met een aantal bewoners bij Vanboeijen vanuit Arnhem weer terug naar huis, naar Assen. We hebben een goede, mooie maar vooral een gezellige middag gehad bij een grote bijeenkomst van de Prokkel in Arnhem. Via 'De Prokkel' worden er mooie ontmoetingen georganiseerd tussen mensen met en zonder een verstandelijke handicap, om te ontmoeten en te leren. Op deze mooie en donkere avond is het rustig op de weg, en naast mij op de bijrijdersstoel zit een bewoner bij Vanboeijen en op de achterbank zit ook een bewoner bij Vanboeijen, beiden prachtige mensen.

De bewoner naast mij begint zijn persoonlijke verhaal te vertellen, wie hij is, wat zijn achtergrond is, wat hij heeft meegemaakt privé en in de hulpverlening, hoe hij bij Vanboeijen is terecht gekomen en wat hij belangrijk vindt in het leven. En niet onbelangrijk we delen met elkaar onze liefde voor muziek, popartiest Pink. We rijden ondertussen op deze mooie en donkere avond terug naar Assen.

In de kleine ruimte van de auto op de snelweg in het donker hebben we een prachtig mooi gesprek. Een gesprek dat mij diep heeft geraakt door de puurheid, oprechtheid en het vertrouwen dat mij gegeven wordt door me dit persoonlijke levensverhaal te vertellen. Door de sfeer in de kleine ruimte van de auto zal ik het nooit vergeten. Het heeft mij geraakt in de kwetsbaarheid van ieder mens en van deze bewoner in het bijzonder. En meer dan ooit voel ik de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een mooi en goed leven voor hem en alle andere bewoners bij Vanboeijen.

Ik, en daarmee Vanboeijen, wil daarin het verschil maken!

Met plezier presenteer ik u het kwaliteitsrapport 2018 van Vanboeijen, Vertellen en tellen. Zoals ik u bovenstaande beleving vertel, zo hebben een aantal cliënten of hun verwanten ons hun verhaal verteld.

Het kwaliteitsrapport 2018 bevat verhalen over en door unieke mensen. De verhalen gaan over hoe zij samen met de mensen om hun heen invulling geven aan hun leven. Ieder op zijn eigen wijze. Samen met hun moeder of zus geven ze een kijkje in hun leven van alledag. Ze vertellen hoe wij hen daarbij ondersteunen. Het zijn persoonlijke verhalen, deze zeggen niets over alle andere bewoners en cliënten. Ieder heeft immers zijn eigen verhaal.

In woorden en cijfers leggen we wel zoveel mogelijk verbanden tussen de verhalen en de organisatie brede ontwikkelingen die de kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten raken. We proberen, al lerend en reflecterend, de ondersteuning en begeleiding van onze cliënten en bewoners te verbeteren, met elkaar. Dat willen we u graag laten zien.

Graag wil ik de bewoners en cliënten, ouders en verwanten en medewerkers bedanken voor hun bijdragen aan dit kwaliteitsrapport. We hebben dit samen gemaakt. Dank jullie wel.

Drs. J.M. (Annette) Imhof
Voorzitter Raad van Bestuur

Maart 2019

Leeswijzer

Het kwaliteitsrapport 2018, Vertellen en tellen, kent zes hoofdstukken.

Elk hoofdstuk is opgebouwd uit een of meer persoonlijke verhalen gevolgd door cijfers en telinformatie. De persoonlijke verhalen worden afgesloten met een verbindend kader, getiteld: Van vertellen naar tellen dat ook de inleiding vormt voor de cijfers en telinformatie die volgen.

Cijfers die verdieping of verklaring geven op een onderwerp zijn, waar nodig, verbeeld in diagrammen of andere beelden.

In hoofdstuk 1 staan de inleiding en samenvatting van het kwaliteitsrapport.

Hoofdstuk 2 kenschetst Vanboeijen.

Hoofdstuk 3 geeft een beeld van de persoonsgerichte ondersteuning bij Vanboeijen. Er komen drie persoonlijke verhalen aanbod gevolgd door informatie over de doorontwikkeling van de persoonsgerichte ondersteuning.

In hoofdstuk 4 staat een persoonlijk verhaal en de doorontwikkeling rondom het ophalen van cliëntervaringen.

Hoofdstuk 5 gaat in op krachtige teams met een verhaal van een team over teamreflectie gevolgd door telinformatie.

In hoofdstuk 6 staan de conclusies en ontwikkelingskansen voor de nabije en verdere toekomst.

Reflecties van de centrale bewonersraad, de centrale cliëntenraad, de medezeggenschapsraad en de raad van toezicht treft u aan in hoofdstuk 7. Het kwaliteitsrapport sluit af met hoofdstuk 8 waarin is opgenomen de bevindingen van de externe visitatie.

*) In de verhalen worden alleen voornamen van de geïnterviewden en medewerkers met hun functies genoemd. Dit in overleg met de geïnterviewden en rekening houdend met de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG).

A photograph of two women sitting at a table, smiling. The woman on the left has short blonde hair and wears glasses, a striped shirt, and a dark jacket. The woman on the right has blonde hair, wears glasses, and a leopard print jacket. On the table are a bouquet of flowers, a bowl, a cup, and some papers. The image has a purple tint.

Inleiding en samenvatting

Inleiding en samenvatting

Inleiding

In 2018 hebben we forse stappen gezet. De laatste herstelmaatregelen nodig voor het herstel van de organisatie zijn uitgevoerd waarbij er met name is ingezet op het efficiënter werken in de ondersteuning. De maatregelen waren:

- Vermindering aantal teamleiders (60) en inzetten van zorgmanagers (25)
- Besparing personeelsinzet door aanpassing van de roostermethodiek
- Efficiënter werken in de ondersteuning
- Verlaging van de gemiddelde salariskosten
- Centrale aansturing van en besparing op het onderhoud van gebouwen
- Vermindering van het aantal kleine dienstverbanden

Het herstelplan heeft eind 2018 geleid tot resultaten waarmee er een goede basis is gelegd voor een robuust en bestendig Vanboeijen.

Naast het herstelplan hebben we vanuit het programma 'Thuis en op het werk bij Paulien, Ahmed en Dinie...' in de periode 2017-2018 gewerkt aan de inhoudelijke doelen:

- De basis op orde brengen
- Meer aansluiten bij de vraag en leefwereld van de bewoners en cliënten
- Het creëren van goede multidisciplinaire samenwerking

Van vertellen naar tellen

Voor de opzet van het kwaliteitsrapport 2018 is gekozen om aan te sluiten bij de verhalen uit de praktijk. Deze verhalen zijn opgehaald in gesprek met de cliënt waar dat kan, ouders en verwanten en professionals. Dit bij verschillende cliëntgroepen. Deze verhalen vormen de rode draad in het kwaliteitsrapport, aangevuld met telinformatie en bespiegelingen alsook beelden van bewoners en cliënten, ouders en verwanten en medewerkers die hebben meegewerkt.

Het kwaliteitsrapport is reflectief van toon en wil een bron van informatie en inspiratie zijn voor iedereen die zich verbonden voelt met Vanboeijen. De bevindingen in woorden en cijfers zijn een opmaat naar stapsgewijze verbetering van kwaliteit van leven van de bewoners en cliënten.

De telinformatie is gebaseerd op de prestatie indicatoren waar Vanboeijen mee werkt:

- Actueel persoonlijk plan
- Medicatieveiligheid
- Tevredenheid cliënt over kwaliteit van zorg
- Vermijdbare agressie
- Invoering reflectieve praktijk
- Functionerend locatieoverleg
- Scholing conform plan
- Krachtige teams
- Ziekteverzuim

- Formatie op orde
- Exploitatie conform begroting

Deze telinformatie is een reflectie van wat zorgmanagers binnen hun locaties zien, waar ze op rapporteren en met gedragkundigen en teams hun plannen op bijstellen. Daarnaast is er informatie verzameld uit het meldsysteem van incidenten, auditrapportages en incidentonderzoeken die in 2018 zijn uitgevoerd. Ten slotte is gebruik gemaakt van beleidsnotities, kwartaalrapportages, en jaarverslagen.

Beschouwingen kwaliteitsrapport 2017

De centrale bewonersraad, de centrale verwantenraad, de medezeggenschapsraad en de raad van toezicht hebben in hun beschouwing op het kwaliteitsrapport van 2017 aangegeven wat zij de belangrijkste thema's voor 2018 voor de kwaliteit van zorg vinden. Deze thema's zijn:

- Goed luisteren naar bewoners en cliënten
- Begeleiders begrijpen wat de bewoner of cliënt nodig heeft en betrekken daar de verwanten bij
- Bewoners en cliënten hun eigen ideeën laten vertellen of duidelijk maken, zo nodig met behulp van verwanten, zij kunnen zelf kiezen en beslissen
- Samen vanuit ieders eigen rol (bewoner en cliënt, familie en verwanten, persoonlijk begeleider) meedenken over invulling geven aan wonen, werken en vrije tijd van de bewoner of cliënt en afspraken vastleggen in het Persoonlijk Plan
- Samenwerken op de locatie verbeteren
- Zorgen voor heldere communicatie en informatievoorziening naar ouders en verwanten
- De juiste medewerker op de juiste plek op het juiste moment inzetten
- Doorontwikkelen van het methodisch werken
- 'De basis is en blijft op orde' op alle locaties
- Aandacht voor deskundigheidsbevordering van medewerkers, zowel zorginhoudelijk als ook met betrekking tot houding en gedrag
- De ontwikkeling naar 'krachtige teams' voortzetten

Deze punten komen al tellend en vertellend terug in dit kwaliteitsrapport. In het hoofdstuk Conclusies en ontwikkelkansen benoemen we wat we ermee gedaan hebben.

Externe visitatie 2018

Het landelijke kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2020 (VGN) stelt dat één keer per twee jaar een externe visitatie plaatsvindt. Dit is de eerste keer dat Vanboeijen de externe visitatie uitvoert. Doel is een externe reflectie op enerzijds een gedegen aanpak, anderzijds op het informatiegehalte van het kwaliteitsrapport. Het visitatieteam bevat minimaal twee externe deskundigen.

Vanboeijen heeft gekozen om de externe visitatie samen met De Twentse Zorgcentra uit te voeren. Beide organisaties ondersteunen en begeleiden dezelfde cliëntengroepen. Beide organisaties willen naast de externe visitatie ook meer in brede zin van elkaar leren op het gebied van kwaliteit en veiligheid. De externe visitatie bestaat uit het afleggen van een werkbezoek aan de ander. Op de agenda staan het bespreken van elkaars kwaliteitsrapport en een bezoek aan enkele locaties.

Samenvatting

In dit kwaliteitsrapport staan vertellen en tellen centraal. De verhalen van vijf bewoners en cliënten, hun ouders en verwanten en medewerkers, vertellen hoe we bij Vanboeijen de persoonsgerichte zorg invullen, wat bewoners en cliënten er van vinden en hoe teams leren en ontwikkelen. De verhalen tonen de toegevoegde waarde van Vanboeijen voor cliënten en bewoners: het cliëntvolgend zijn, een persoonlijke aanpak voor elke bewoner en cliënt. Het persoonlijk plan met daarin beschreven de wensen, dromen, talenten van bewoners en cliënten is leidend. Andere onderdelen van het persoonlijk plan zijn de ondersteuningsbehoefte en de afspraken daarover, de risicokaart en de doelen en actieplannen.

Vanboeijen heeft een doelgroep met een complexe ondersteuningsvraag. Omgaan met onbegrepen en/of onvoorspelbaar gedrag kan leiden tot incidenten. We zien dit terug in naar verhouding veel agressiemeldingen ten opzichte van andersoortige incidenten zoals medicatie-incidenten. We stimuleren het melden van incidenten omdat we door het bespreekbaar maken, leren van de voorvallen die plaatsvinden.

Zowel bij de invulling van de individuele persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding, de cliëntervaringen als de teamreflectie is er een verschuiving gaande van het beheersmatig en probleemgericht werken met mensen met een verstandelijke beperking naar het methodisch en behoeftegericht werken. Dit doen we omdat we betrouwbaar willen zijn in onze bijdrage aan kwaliteit van bestaan van bewoners of cliënten van Vanboeijen. Nu en in de toekomst. Dit vraagt veel van ons allemaal. Van managers en gedragskundigen wordt regie en samenwerking gevraagd en van medewerkers wordt vakmanschap verwacht. De accenten liggen op eigenaarschap, kunde en reflectie.

De komende jaren gaat Vanboeijen doorontwikkelen op de initiatieven en maatregelen die in eerdere jaren zijn ingezet.

1. Persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding op de Vanboeijen-manier: een combinatie van methodisch werken aan kwaliteit van leven van de bewoners en cliënten en competenties van medewerkers.

Methodisch werken aan kwaliteit van leven van de bewoners en cliënten bestaat uit:

1. Werken in de driehoek
2. Werken met de domeinen kwaliteit van bestaan
3. Werken met de elementen van Triple C

In de ondersteuning van competenties werken we met:

1. Leren in en van de praktijk
 2. Scholing
 3. Zorgprogramma's
 4. PB-er nieuwe stijl
 5. Leiderschapstraject
2. Rondom cliëntervaringen spelen twee ontwikkelthema's:
- Ophalen van cliëntervaringen zodat we inzicht krijgen in de mate van cliënttevredenheid op zowel cliënt-, locatie- als organisatieniveau
 - Cliëntmedezeggenschap vorm geven op alle locaties waarbij elke locatie zijn eigen kleur heeft, passend bij de bewoners en cliënten op de locatie. We noemen dit Met elkaar op locatie.

3. Krachtige teams

- We blijven investeren in de competenties van medewerkers en de doorontwikkeling van alle teams naar krachtige teams. De rol van de persoonlijk begeleider wordt doorontwikkeld.
- Leren in en van de praktijk op alle niveaus in de organisatie wordt in de praktijk gebracht: in de driehoek met verwanten en bewoner/cliënt, in de teams en in en met de ondersteuning.

Sturen op betrokken, bevlogen en deskundige medewerkers alsook weten te boeien en binden van nieuwe medewerkers zijn de sleutels voor kwalitatief goede ondersteuning en begeleiding op de Vanboeijen-manier, nu en in de toekomst.



Vanboeijen algemeen

Missie en visie

Vanboeijen ondersteunt en begeleidt in en om Drenthe ongeveer 900 kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking en een complexe ondersteunings- en begeleidingsvraag. Vanboeijen heeft circa 1600 gedreven en enthousiaste medewerkers die zich hiervoor dagelijks inzetten. Daarnaast zetten ruim 700 vrijwilligers zich belangeloos in voor de bewoners en cliënten die bij ons wonen en werken. Vanboeijen heeft ruim 100 woon-, werk- en dagbestedingslocaties.

Missie

Wij geloven erin dat ieder mens een waardevol leven leidt. Het is onze kerntaak om mensen met een verstandelijke beperking daarin te ondersteunen en begeleiden.

Met de overtuiging: Goed leven - Mooi werk - Met elkaar.

Voor wie wij zijn

We zijn er voor mensen met een verstandelijke beperking met een intensieve ondersteuningsvraag.

- Mensen met een (licht) verstandelijke beperking
- Mensen met een ernstige meervoudige beperking (EMB)
- Kinderen en jongeren
- Ouderen
- Mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag en psychiatrische aandoeningen

Begeleiding vindt plaats op wonen en/of dagbesteding. Dit is waarom we ook spreken over bewoners en cliënten.

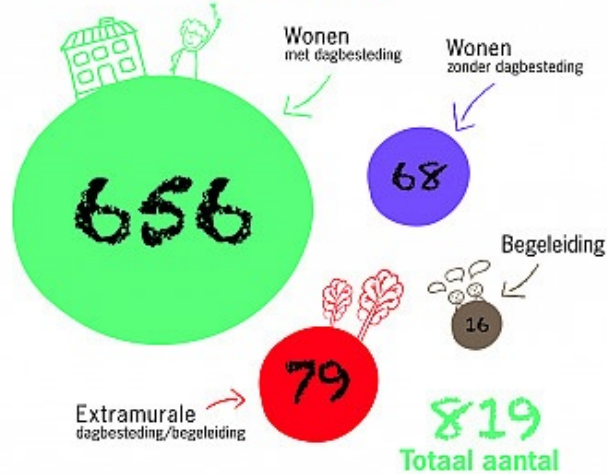
Visie op begeleiding

De kwaliteit van leven van de bewoners en cliënten is voor ons leidend. De invulling daarvan vindt plaats vanuit de driehoek bewoner en cliënt – ouders en verwanten - begeleider(s). Samen ontdekken we wat de bronnen van welbevinden voor de bewoner en cliënt zijn. We maken afspraken over begeleiding, behandeling en ondersteuning. Met elkaar op locatie en in de driehoek van cliënt, ouder/verwant en begeleider(s) wordt het eigen werk vanuit krachtige teams georganiseerd. De ondersteuningsvraag van de bewoner en cliënt is hierbij het uitgangspunt voor onze dienstverlening. Er worden met elkaar keuzes gemaakt en de best passende oplossingen gevonden voor vraagstukken. Dit alles binnen duidelijke spelregels en afspraken. Dat wil zeggen spelregels en afspraken die belangrijk zijn om te werken volgens gestelde normen en die belangrijk zijn voor de professionaliteit en de continuïteit van zorg en bedrijfsvoering van Vanboeijen. De teams en de locaties worden ondersteund door collega's van de afdeling ABC (advies, behandeling en consult) en van de ondersteunende stafdiensten. Zij ontzorgen, faciliteren, adviseren en helpen begeleiders, zorgmanagers en locaties bij de vragen die er zijn.

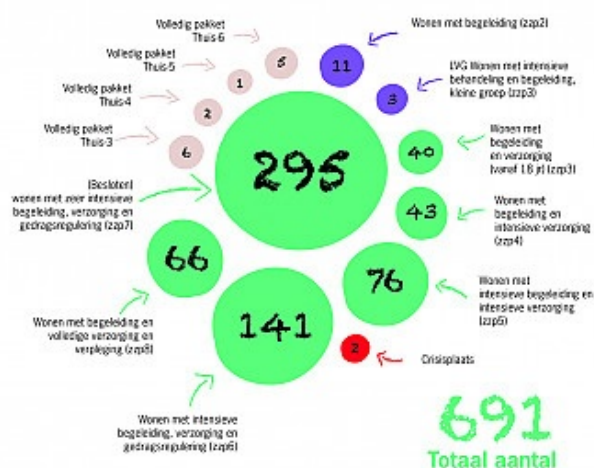
Vanuit de missie en visie werken we aan de waarden:

1. We kennen onze bewoners en hun familie
2. We denken in oplossingen en werken samen
3. We luisteren naar elkaar en gaan met elkaar in gesprek
4. We ontwikkelen ons continu en werken aan ons vak en aan professionaliteit

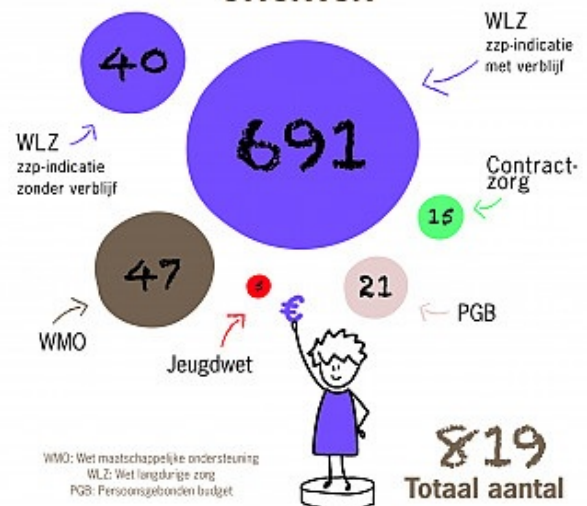
Ondersteuningsvorm cliënten



Cliënten aantallen WLZ per zzp-verblijfsindicatie



Financieringsvorm cliënten



Interne ontwikkelingen

Aan het programma 'Thuis en op het werk bij Paulien, Ahmed en Dinie..' waren verschillende projecten gekoppeld, die er samen voor gezorgd hebben dat we niet alléén beter aansluiten bij de vraag van de bewoner en de cliënt maar ook dat we beter samenwerken in de driehoek en dat de basis beter op orde is gebracht. Inmiddels heeft het programma zijn doel bereikt en zijn de projecten overgebracht naar de staande organisatie.

We hebben in 2018 een klantvriendelijke intake gerealiseerd met een warm welkom voor cliënten. Het werken in de driehoek is verstevigd, veel teams hebben daar een training in gevolgd. Het nieuwe persoonlijk plan is geïmplementeerd op alle locaties en er is aandacht geschonken aan de doorontwikkeling op inhoud. We gebruiken jaarplannen om te sturen op de afgesproken doelen.

Er wordt geïnvesteerd in krachtige teams die met elkaar direct of indirect op een goede wijze inhoud geven aan de ondersteuning en begeleidingsvragen van de bewoners en cliënten.

De zorg in de nacht is in 2018 ondergebracht op de woonlocaties, het nachtzorgteam is daarmee opgeheven en de medewerkers nachtzorg zijn onderdeel geworden van de teams op de woningen om zo de continuïteit in de nacht te verbeteren.

Door ABC zijn de klanten in 2018 actief bevraagd over de dienstverlening. Vervolgens is er een plan gemaakt en gestart met het professionaliseren van de dienstverlening vanuit ABC.

Er is in 2018 geïnvesteerd in extra opleidingen voor medewerkers om de basiszorg op alle locaties op orde te brengen en via interne en externe audits wordt er actief getoetst waar er verbeteringen moeten worden in gezet. De juiste inzet van medewerkers was ook in 2018 een thema waarin we veel hebben geïnvesteerd. De afdeling plan & flex is verder geprofessionaliseerd. Er is met een wervingscampagne ingespeeld op de arbeidsmarktproblematiek om zo goede medewerkers binnen te halen en aan ons te binden. om te kunnen inspelen op de uitstroom houden we exitinterviews met medewerkers die vertrekken. Ook is er in 2018 veel aandacht geschonken aan het terugdringen van het verzuim.

We zijn intern en extern op een positieve manier zichtbaar. Ons intranet geeft veel informatie over alles wat er speelt in de organisatie aan medewerkers en ouders en verwanten. We zijn ook voor de buitenwereld zichtbaar met onze nieuwe website en we hebben een actieve rol in de campagne "IK ZORG" vanuit het ministerie van VWS.

Dynamische omgeving

De gehandicaptenzorg en de zorg voor mensen met een complexe zorgvraag zijn op dit moment volop in ontwikkeling. Belangrijkste landelijke thema's zijn persoonsgerichte zorg, passend aanbod en voldoende deskundige medewerkers. Deze thema's zijn ook voor Vanboeijen van belang. Hieronder schetsen we kort elementen waarbij de vraag van de cliënt leidend is. Wat deze elementen met elkaar gemeen hebben is dat ze vragen om verandering. Verandering gaat langzaam, gaat met vallen en opstaan en kost tijd en aandacht maar levert uiteindelijk kwaliteit van bestaan op. Goed leven, mooi werk, met elkaar.

Persoonsgerichte zorg vraagt om een passend aanbod over de volle breedte. Het vinden van passende zorg voor bewoners en cliënten met een complexe zorgvraag is lastig. Vrijkomende plaatsen in bestaande locaties zijn niet altijd passend voor deze doelgroep en nieuwbouw of nieuwe teams zijn niet snel te realiseren. Daarom moet soms gekeken worden hoe het wel kan ook al is het niet optimaal.

Ouder wordende bewoners en cliënten vragen om andere zorg. Er worden andere eisen aan huisvesting en andere competenties van medewerkers gesteld. De ontwikkelingen op het gebied van Domotica en innovatie nemen toe aan betekenis voor Vanboeijen. Domotica en innovatie vergroot het 'zelf kunnen doen' en draagt er aan bij dat bewoners en cliënten hun leven kunnen blijven leiden zoals zij dat willen. Er zijn al mooie voorbeelden bij Vanboeijen waarin Domotica bijdraagt aan het welbevinden en daarmee aan de kwaliteit van bestaan van de bewoners en cliënten, zoals sociale robots (honden en katten), tovertafels en het interne sociale medium Huisvanboeijen.

Vanboeijen maakt een kwaliteitsslag op het gebied van nachtzorg. De nacht is om te slapen en we zetten Domotica steeds beter in om onze cliënten een veilige nachtrust te kunnen bieden. Blijvende investering in gekwalificeerde medewerkers is noodzakelijk.

Vanboeijen investeert flink in het bijscholen en opleiden van personeel. Het blijft lastig om voldoende deskundig personeel voor de complexe doelgroepen in de gehandicaptenzorg te vinden. Bijvoorbeeld het begeleiden van mensen met een (L)VB, ernstige gedragsproblematiek en/of bijkomende (psychiatrische) problematiek vraagt andere competenties van de medewerkers.

Goed personeelsmanagement is nodig om overbelasting van zorgverleners te voorkomen. Het ziekteverzuim in de sector en ook bij Vanboeijen neemt nog steeds toe, de uitstroom van gekwalificeerde mensen komt de continuïteit van zorg niet ten goede. Investeren in opleidingen, teams en een realistisch en goed beeld van de sector zijn nodig om voldoende goed personeel te werven en te behouden.

A photograph of two people, likely a man and a woman, sitting at a table and looking down at something in front of them. The image is heavily filtered with a red color. The text 'Persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding' is overlaid in white, with 'ondersteuning' underlined.

Persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding

Het verhaal van Semahaan

Om persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding te bieden is de samenwerking in de driehoek een belangrijke voorwaarde. We onderzoeken samen met de bewoner/cliënt en hun ouders en verwanten wat hun wensen, dromen, talenten en ondersteuningsbehoeften zijn. Met elkaar maken we het persoonlijk plan. Zo zorgen we ervoor dat zij hun wensen, dromen en talenten kunnen waarmaken. Natuurlijk binnen de mogelijkheden die er zijn. In dit hoofdstuk staan drie verhalen van bewoners en cliënten centraal waarin onze waarden en visie op persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding vorm wordt gegeven in de praktijk van alledag

Door te kijken vanuit verschillende perspectieven krijgt de bewoner of cliënt de beste zorg.

Moeder Marry: “Semahaan is een zeer complex mensje. En wij verstaan haar!”

“Semahaan is een zeer complex mensje dat heel verrassend uit de hoek kan komen. Als iemand struikelt ligt ze in een deuk. Ik denk dat ze de meest humoristische meervoudig beperkte mens is die er bestaat”, zo omschrijft Marry haar dochter.

Semahaan (40 jaar) woont 24 jaar bij Vanboeijen. Ze woont op een groep voor volwassenen met een meervoudige beperking met een specifieke en complexe ondersteuningsvraag. Marry en Simon spreken over de zorg voor Semahaan.

Marry komt bijna elke dag bij Semahaan: “Meestal haal ik haar zelf uit bed. De begeleiding vraagt altijd of ik hulp nodig heb. We doen het samen, maar wat ik kan, doe ik zelf. Als ik er niet ben, neemt de begeleiding de zorg voor haar rekening. De persoonlijk begeleider en ik zitten aardig op een lijn. De manier waarop ik betrokken wil en kan zijn, staat ook in het persoonlijk plan van Semahaan.”



Ontmoeten en afspraken maken

Op de locatie waar Semahaan woont, worden ouders en verwanten eens per jaar uitgenodigd bij een teambijeenkomst om te vertellen over hun kind of verwant.

Zorgmanager Simon vertelt waarom hij deze overleggen belangrijk vindt: “Op deze locatie wonen cliënten die zelf niet kunnen vertellen over hun voorgeschiedenis of hun voorkeuren. Dit geldt ook voor Semahaan. Natuurlijk heeft ze een dagprogramma en is iedereen die met haar werkt goed op de hoogte, maar Marry kan je vertellen hoe Semahaan écht in elkaar zit. Daardoor gaat het verhaal van Semahaan echt leven voor medewerkers. Het team en ik vinden dit van grote meerwaarde. Als je de achtergrond van een bewoner en cliënt kent, kun je dingen beter plaatsen en begrijp je waarom we bepaalde afspraken hebben gemaakt: waarom we dingen doen zoals we ze doen. We vinden het belangrijk dat we elkaar ontmoeten en uit te wisselen waar we tegen aan lopen. Zo versterken we ook het contact met de ouders en verwanten. Het is goed om elkaar te spreken en verschillende perspectieven te horen, daar leer je het meeste van.”

Wederzijds respect en begrip

Marry kijkt positief naar de groep van haar dochter. "Door mijn studie orthopedagogiek en mijn werk in het speciaal onderwijs heb ik ervaring met de doelgroep. Bij zo'n overleg vertel ik hoe ik naar de begeleiding kijk en daarin word ik serieus genomen. Er is wederzijds respect. Ik durf hier heel direct te zeggen wat ik vind en ik merk dat ze nadenken over wat ik zeg. Eén van de dingen die ik aangeef is dat Semahaan meer geactiveerd moet worden. Vriendelijk zijn voor Semahaan is niet zaligmakend. Ik denk dat muziek maken met Semahaan goed voor haar is, lekker trommelen of zingen! Dat zijn hele simpele dingen, al begrijp ik best dat ik dit niet van iedereen kan verwachten. Zelf durfde ik als docent pas op mijn 60ste muziekles te geven als er iemand toekeek."

Simon erkent: "Dit zijn in essentie simpele activiteiten, maar niet voor iedere medewerker simpel om te doen. Je moet je vrij en veilig genoeg voelen. We bespreken zo'n onderwerp in het team, samen met de gedragsdeskundige."

Marry weet dat de zorg voor haar dochter niet altijd makkelijk is: "Er zijn periodes geweest dat er geen land te bezeilen viel met Semahaan. En soms heeft ze slechte dagen. Ik snap dat je als begeleiding onzeker wordt of denkt dat het aan jou ligt. In zulke situaties laat ik zien dat ik me soms ook onzeker voel en dat ik het ook niet voor 100% goed doe. Afspraak is dat we Semahaan-volgend zijn en gericht op haar welzijn. Niet het dagprogramma is bepalend, maar Semahaan. Dus als zij niet lekker is, dan gaat ze niet meer naar buiten, maar laten we haar op bed liggen. Wanneer je dan bij haar komt lacht ze wel vriendelijk naar je, maar draait ze vervolgens haar gezicht weg. Ze kan goed aangeven hoe ze zich voelt en wij kunnen haar verstaan."

Liefdevol en betrokken

Zorgmanager Simon licht toe: "Collega's die al jaren met Semahaan werken, kennen haar door en door, ze voelen haarfijn aan hoe Semahaan in haar vel zit. Er kunnen niet continu dezelfde mensen werken, er zijn natuurlijk ook nieuwere collega's. Ze zijn allemaal gediplomeerd en ingewerkt op Semahaan, maar je kunt en mag niet zó maar een een-op-een-dienst met haar werken. Het kost tijd om Semahaan echt te leren kennen, het gaat niet meteen soepel. Ik ben blij dat Marry haar zorgen durft te uiten en ik dat kan uitleggen waarom ik als zorgmanager bepaalde keuzes maak. Zulke gesprekken zorgen ervoor dat wij met elkaar beter kunnen zorgen voor Semahaan."

Marry ervaart: "Het geeft mij een goed gevoel dat iedereen gek is met Semahaan, dat ze haar leuk vinden ondanks haar rare fratsen. Ik vind dat er hier behoorlijk goede begeleiding wordt gegeven, dat medewerkers liefdevol en betrokken zijn bij de bewoner en bij mij. Ik hoor erbij. Daarom ben ik blij met deze groep!"

Het verhaal van de zoon van Bregtje

Door samen te werken de juiste stappen zetten.

Moeder Bregtje: "Mijn zoon van achttien is easy going en lekker in balans."

"Mijn zoon is een lieve, goedlachse jongen. Hij is erg easy going. Hij lijkt niet zo veel last van zijn handicap te hebben en is lekker in balans. Hij wordt hier hartstikke goed verzorgd, heeft een duidelijk dagritme en doet vooral dingen die hij leuk vindt. Als ik hem zie is hij altijd blij."

De zoon van Bregtje is achttien en woont nu drie jaar bij Vanboeijen op een locatie voor jong volwassenen met een ernstig meervoudige beperking.

Sinds twee jaar is Wieske zijn persoonlijk begeleider wonen. Bregtje en Wieske kijken samen terug op de stappen die ze de afgelopen jaren hebben gemaakt.

Leerbaar

Bregtje herinnert zich: "Toen hij hier binnenkwam vond hij het leuk om dingen op te pakken en op de grond te gooien. Dan moest hij keihard lachen. Nu brengt hij na het eten zijn spullen naar het aanrecht. Volgens mij is hij trots dat hij meer dingen zelf kan doen."



Wieske herkent dat: "We merken zowel op wonen als op dagbesteding dat hij leerbaar is. Samen met de ergotherapeut onderzoeken we hoe we hem nieuwe dingen kunnen aanleren. Ook met de persoonlijk begeleider van dagbesteding heb ik een goede samenwerking. We helpen hem zijn spel uit te breiden. Het gaat niet snel, maar als je het keer op keer herhaalt, begrijpt hij op een gegeven moment wat de bedoeling is."

Bregtjes zoon heeft al vanaf zijn tweede professionele zorg. "Ik heb heel veel zorgverleners horen zeggen dat ze méér uit hem willen halen. Dat vind ik leuk, maar het blijft ook pijnlijk: mijn jongen kan door zijn handicap nooit worden wie hij had kunnen zijn. Van de andere kant: thuis zou ik zelf niet zoveel kunnen oefenen met hem. Je moet veel geduld hebben en blij zijn met kleine stapjes. Dat doen ze hier zó goed. Ik zie ook dat hij het hartstikke leuk vindt. Voor mij is het ook bemoedigend dat we steeds meer mogelijkheden hebben, activiteiten die we met hem samen kunnen doen."

Toen Wieske persoonlijk begeleider werd van Bregtjes zoon heeft ze samen met de toenmalige zorgmanager met Bregtje gesproken. Wieske: "Ik wilde weten in welke mate Bregtje betrokken wilde zijn bij de zorg. We kwamen er achter dat ze beter geïnformeerd wilde worden gehouden. Ze zei: 'Ik heb hem op deze locatie laten wonen en het lijkt wel alsof ik niets meer te zeggen heb'. Voor mij was duidelijk: dat is niet de manier waarop ik wil werken. Ik heb zelf ook kinderen dus ik verplaats me altijd in de ouder. Natúúrlijk wil je alles weten over je kind!"

Stap voor stap

De twee werken nu soepel samen. Bregtje geeft een voorbeeld: "Mijn zoon sliep in een slaapzak, omdat hij zijn dekens uit bed gooide. Ik was er van overtuigd dat dit het beste voor hem was." Wieske: "Wij zagen dat hij 's ochtends soms

klem lag in zijn slaapzak en vonden dit risicovol. Het team heeft met de ergotherapeut onderzocht of slapen onder een deken mogelijk was. Bregtje gaf ons het vertrouwen om dit uit te proberen. Als het niet goed zou gaan dan zouden we ermee stoppen, was de afspraak. We hebben continu gemonitord zodat ik dit aan Bregtje kon laten zien. Bregtje: "Ik heb geen moment het gevoel gehad dat ik niets in te brengen had. Het ging heel geleidelijk en het lukte. Mijn zoon slaapt nu onder een deken en accepteert dat."

Mazzel

Bregtje heeft meer voorbeelden waar ze blij mee is: "Scheren was iets waarover ik mij al zorgen maakte toen hij jonger was: hoe zou dat moeten als hij baardgroei zou gaan krijgen? Het geluid van een scheerapparaat zou hem bang maken. Mijn bezorgdheid is goed opgepakt. De begeleiding heeft hem, op advies van de ergotherapeut, eerst laten wennen aan het geluid, dan het scheerapparaat dicht bij zijn gezicht houden en dan pas echt scheren. Ook dit is gelukt!

De begeleiding goed kijkt naar wie hij is. Omdat ik de geschiedenis van mijn zoon ken, denk soms aan andere dingen. Daarom ga ik mee bij medische afspraken: ik kan hem beschermen en voor hem praten. In het begin moest hij vaak naar het ziekenhuis. Hij wil altijd naar de deuren kijken, hij vindt het leuk dat ze steeds open en dicht gaan. Dat lijkt iets kleins, maar voor hem is het wezenlijk. Handig voor de begeleiding om te weten, anders loop je het risico dat hij een volgende keer niet meer mee wil naar het ziekenhuis.

Als ik dingen aangeef en de begeleiding daarnaar luistert, dan zorgen we samen dat mijn zoon zo weinig mogelijk stress krijgt. Gaandeweg leer ik de begeleiders hem beter te kennen. Dat gaat een beetje sneller dan zonder mij. Op deze manier is zijn leven gewoon het fijnst. Mijn zoon en ik hebben mazzel met de plek, het huis én met Wieske. Een fijn huis met liefdevolle leiding. Er werken vaste mensen en hij kent ze allemaal. Het was moeilijk voor me dat hij niet meer bij mij kon wonen, maar hij is op een goede plek terecht gekomen."

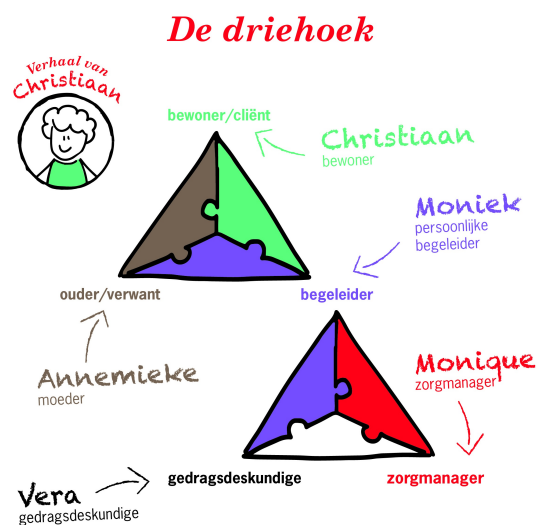
Het verhaal van Christiaan

Door openheid bouwen aan vertrouwen en stabiliteit.

Moeder Annemieke: "Christiaan is niet meer bang en op weg naar zinvolle dagbesteding."

Christiaan was bang. Angstig dat er iets zou gebeuren waardoor hij weer weg zou moeten. Dat was zo triest. Hij heeft zijn moeder de vraag of hij mocht blijven nog lang gesteld. Eerdere ervaringen hebben een grote impact gehad op zijn gevoel van basisveiligheid en zich welkom voelen. Na veel negatieve en teleurstellende ervaringen bij andere zorginstellingen voor zowel Christiaan als zijn ouders, komen zij bij Vanboeijen terecht. Christiaan woont en werkt op een locatie voor mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag en psychiatrische aandoeningen.

Annemieke, de moeder van Christiaan, denkt samen met gedragsdeskundige Vera, persoonlijk begeleider Moniek en zorgmanager Monique na over de zorg voor Christiaan. Ze benoemen wat goed gaat en wat beter kan, wat ze hem en de andere bewoners en cliënten gunnen en hoe ze daaraan werken.



Wederzijds vertrouwen

De zorg voor Christiaan binnen Vanboeijen begint met een ontmoeting tussen Annemieke en Vera. Vera herinnert zich: "Annemieke gaf aan dat ze hier eigenlijk niet wilde zijn. Maar er waren geen andere opties meer voor Christiaan. Annemieke heeft ons hun levensverhaal verteld en dat heeft geholpen te begrijpen hoe het voor haar als moeder was om hem hier te plaatsen. Er volgde een intensieve periode waarin we tijd hebben geïnvesteerd om elkaar goed te leren kennen. Zo bouwden we aan wederzijds vertrouwen.

Als ik zo terug kijk, zijn er in het contact met Christiaan dingen echt goed gelukt, maar er zijn ook nog vraagstukken. Zo hebben we nog onvoldoende uitlaatklep gevonden voor zijn obsessieve gedachten. Wel hebben we in de eerste jaren een stijgende lijn te pakken gehad wat betreft zijn gevoel van basisveiligheid: we hebben kunnen waarmaken dat hij welkom bij ons is. Hij is zich prettiger gaan voelen en we hebben een aantal activiteiten met hem kunnen opbouwen. Het afgelopen jaar werden we geconfronteerd met veel personeelsswisselingen waardoor het onvoorspelbaarder werd of activiteiten door zouden gaan. Ik denk dat Christiaan daar last van heeft gehad."

Verder bouwen

Met de eerste persoonlijk begeleider bij Vanboeijen had Christiaan een intensieve band opgebouwd. Christiaan kon hem alles vertellen zonder dat zijn persoonlijk begeleider hiervan schrok of zich anders tegenover Christiaan ging gedragen. Vera: "Dit was heel prettig voor hem. Het is nu zoeken om zo'n band weer met iemand op te bouwen. Met de laatste persoonlijk begeleider hebben de ouders minder een klik gevoeld. Christiaan merkte dit. Als de samenwerking ergens hapert, is het moeilijk vervolgstappen te zetten."

Annemieke herkent dit: “We hebben eigenlijk altijd op één lijn gezeten behalve afgelopen jaar.” Om deze reden is afgesproken in gesprek te gaan met een driehoekskoach om samen te onderzoeken wat er nodig is om beter samen te kunnen werken. De driehoekskoach ondersteunt binnen Vanboeijen driehoeken waarin betrokkenen vastlopen of waar vraagstukken spelen. De betreffende persoonlijk begeleider is binnen van Boeijen begeleid naar een werkplek op een andere locatie. Met Moniek, de nieuwe persoonlijk begeleider van Christiaan, worden de afgesproken stappen alsnog gezet. De bedoeling is met elkaar weer verder te gaan bouwen. Moniek staat er open in: “Ik vind het belangrijk om de geschiedenis van Christiaan te kennen, zodat ik beter begrijp waar bepaalde dingen vandaan komen. Ik kan me ook goed voorstellen dat ik tien stappen achter sta en dat ik mezelf vanwege de negatieve ervaringen misschien meer moet bewijzen. Ik vind het bemoedigend van Annemieke te horen dat ik nog veel over Christiaan kan leren, maar dat ik mezelf niet extra hoeft te bewijzen. Samen maken we een nieuwe start.”

Belang van de driehoek

Zorgmanager Monique licht toe: “Dan komen we weer uit bij de driehoek: Christiaan staat boven aan. We doen alles in zijn belang. Je kunt de ontwikkelingen in deze driehoek niet los zien van de ontwikkelingen op de locatie. De situatie in zijn totaliteit was niet optimaal. De locatie had te maken met verloop, verzuim en wisselingen in de aansturing. Deze factoren zijn van invloed geweest op de kwaliteit van zorg. Dit trof ik aan toen ik hier begon en ik ben er vanuit mijn functie aan de slag gegaan. Met elke begeleider heb ik een open gesprek gevoerd met als kernvraag: Waar sta jij nu? Want als je één van de hoeken van de driehoek wilt zijn, dan moet je goed op je plek zitten. Ik ben er van overtuigd dat dit team op korte termijn op orde is. Dan kunnen we bouwen en dat draagt bij aan de kwaliteit van zorg.

Medewerkers hebben hun werk moeten doen in pittige omstandigheden. Daarom is het verhaal van elke medewerker belangrijk. Zoals Vera als gedragsdeskundige de behoefte van de bewoner en cliënt in kaart brengt, zo kijk ik vanuit mijn functie naar de behoeften van de begeleider. Ik stel vragen als: Waarom kies je voor deze locatie? Wat is jouw perspectief? Wat heb je nodig om je werk goed te kunnen doen? Meer stabiliteit voor bewoners en cliënten én medewerkers betekent dat we vanuit verbinding kunnen werken aan de vele mogelijkheden van bewoners en cliënten. Het is aan ons hen te helpen die mogelijkheden en talenten naar boven te halen.”

Stabiliteit

Vera heeft voor Christiaan een specifieke wens: “Met een zinvolle daginvulling kan Christiaan de focus verplaatsen van zijn obsessie naar concrete activiteiten. Dat kan echt verbetering brengen in hoe tevreden hij over zichzelf is. We streven naar meer voorspelbaarheid, zodat Christiaan er zeker van kan zijn dat activiteiten doorgaan.”

Annemieke ziet vooruitgang: “Christiaan zegt het fijn te vinden dat begeleider Moniek zowel bij wonen als dagbesteding werkt. Voor Christiaan is het nodig dat hij een persoonlijk begeleider heeft die hij regelmatig ziet en bij wie hij alles kwijt kan. In de driehoek hebben we elkaar nodig en stabiliteit wat betreft personeel is belangrijk. Stabiliteit heeft een positieve uitwerking naar ons allemaal.

We staan stevig en hebben elkaar in het oog. Samen kunnen we veel goede dingen doen en nieuwe kansen benutten. We doen het voor Christiaan, zijn levensgeluk is ons gezamenlijke doel.”

Van vertellen naar tellen

De verhalen over Semahaan, de zoon van Bregtje en Christiaan geven een beeld hoe invulling is gegeven aan het zorgproces rond deze bewoners en cliënten, het samenspel in ondersteuning en begeleiding en het borgen van veiligheid.

Door inzet van dialoog en met elkaar in contact blijven, gaat er veel goed, zo blijkt uit de verhalen. Alle drie de bewoners voelen zich goed of beter en hun ouders en verwanten zijn behoorlijk tevreden. Wat er minder goed ging, daarvoor zijn oplossingen gevonden of er is vertrouwen in verbeteringen in de nabije toekomst. Het helpt als mensen elkaar verhalen vertellen waarin praktische voorbeelden bronnen van inspiratie zijn.

De verhalen geven een kijkje in het unieke leven van deze mensen. Met telinformatie nemen we u mee naar Vanboeijen brede ontwikkelingen.

Doorontwikkelen persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding

Om de basis op orde te krijgen hebben we met het programma 'Thuis en op het werk bij ...' fors ingezet op het verbeteren van de persoonsgerichte ondersteuning. We hebben een vernieuwd elektronische cliëntendossier ingevoerd. De domeinen van kwaliteit van bestaan zijn geïntroduceerd en toegevoegd aan het persoonlijk plan. We hebben onze audits op gezondheidsrisico's geïntensiveerd. Er zijn 59 audits uitgevoerd op de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen, gebruik van (til)hulpmiddelen en medicatieveiligheid. Ten slotte hebben we aandacht gehad voor de meer aanmerkelijke gezondheidsrisico's. Daarbij is steeds gekeken wat we ervan kunnen leren, zowel op locatie- als organisatieniveau. In dit hoofdstuk komen deze onderwerpen aan de orde.

Persoonlijk Plan

In 2018 is de implementatie van het nieuwe elektronische cliëntendossier Plancare2 gerealiseerd en is er ingezet op het verbeteren van het persoonlijk plan. Dat wil zeggen het aansluiten op de behoeften van de bewoner/cliënt, vertalen naar doelen en passende ondersteuning, evenals het vastleggen van risico's. Op 31 december 2018 heeft 95% van de bewoners en cliënten een persoonlijk plan in Plancare 2. Bij 87% van de cliënten zijn er doelen en actieplannen uitgewerkt en bij 77% van de cliënten is er een risico-kaart.



Uit interne audits, externe audits, incidentonderzoeken en rapportages van zorgmanagers blijkt dat het werken met persoonlijke plannen beter kan. Het verbeteren van het methodisch werken door deskundigheidsbevordering en professionalisering van de processen rondom het persoonlijk plan hebben we ingezet in 2017 en gaan we doorontwikkelen in de komende jaren.

Kwaliteit van bestaan

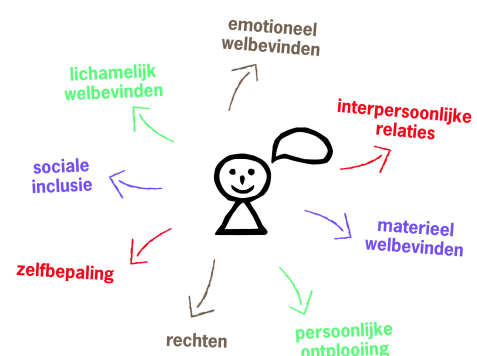
Het persoonlijk plan is geordend op basis van acht domeinen van kwaliteit van bestaan (Schalock).

In het Persoonlijk Plan Overleg dat tenminste één keer per jaar plaatsvindt, komen deze domeinen aan de orde. Per domein worden er vier vragen gesteld:

- Wat wil de cliënt?
- Wat kan de cliënt zelf?
- Wat kan de omgeving bijdragen?
- Wat wordt er verwacht van de begeleiding?

In 2018 hebben we een aantal verbeteringen in gang gezet rondom wonen, dagbesteding en vrije tijd die kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten raken.

Kwaliteit van bestaan



Wonen

In 2019 neemt Vanboeijen afscheid van de laatste verouderde panden op Park Diepstroeten. De oude woningen voldoen niet meer aan de huidige eisen. De voorbereidingen hiervan zijn getroffen in 2018.

Voor een deel van de bewoners is nieuwbouw gerealiseerd op Park Diepstroeten. Dit pand is begin februari 2019 in gebruik genomen. Bewoners hebben daarmee een passende woonplek gekregen en hun kwaliteit van bestaan is daardoor toegenomen. Vanboeijen is niet in staat gebleken om voor alle panden die gesloopt moesten worden vervangende nieuwbouw te realiseren.

In 2017 is voor cliënten waarvoor het moeilijk leek passende huisvesting te regelen een plan ontwikkeld. Het uitgangspunt was dat de door de cliënt ervaren kwaliteit van leven, wonen en werken na de herhuisvesting tenminste gelijk is aan hoe het was voor de verhuizing. Door te overleggen met zowel gedragskundigen, cliëntadviseurs, zorgmanagers, bewoners, begeleiders en verwanten is het gelukt om in 2018 voor ruim 20 bewoners een nieuw passende woonplek te vinden. Uiteindelijk wonen alle cliënten in hun nieuwe huis en gaan we daar met elkaar weer een thuis van te maken.

Dagbesteding

Onder andere met input van de “Dit wil ik”-bijeenkomsten is in het najaar van 2018 een nieuwe visie op werk en dagbesteding vastgesteld. Hierbij zijn de volgende vier uitgangspunten van belang.

Werk en dagbesteding...

...sluit aan bij de dromen, wensen, talenten, mogelijkheden en levensfase van de individuele cliënt.

...draagt bij aan de eigen ontwikkeling en daarmee aan kwaliteit van bestaan van de cliënt.

...staat zoveel mogelijk in het teken van een zinvolle bijdrage aan de maatschappij of eigen gemeenschap.

...is het liefst zo dicht mogelijk bij de cliënt in de buurt.

Met deze uitgangspunten in de hand zijn er ontwikkelingen op het gebied van werk en dagbesteding in gang gezet. Een aantal groepen zijn verhuisd naar een nieuw locatie vanwege de sloop van hun huidige pand. Er zijn groepen van locatie gewisseld zodat de dagbestedingslocaties dichterbij elkaar in de buurt zijn en groepen ook voor elkaar en met elkaar kunnen werken en ervaren.

In 2019 gaan nog verhuizingen plaatsvinden zodat er kleine gemeenschappen ontstaan van meerdere groepen bij elkaar. Deze ontwikkelingen komen tegemoet aan de vier geformuleerde uitgangspunten.

Daarnaast zijn initiatieven ondernomen om te komen tot een meer prikkelend dagprogramma. Dit krijgt verder vorm in 2019.

Vrije tijd

In 2018 is gewerkt aan de visie ‘Ontspannen en ontdekken’ en de uitwerking daarvan. Uitgangspunten voor deze visie is dat vrije tijd:

- Invulling krijgt op basis van de wens van de individuele cliënt
- Bijdraagt aan de eigen ontwikkeling en kwaliteit van bestaan van de cliënt
- Stimuleert tot het meedoen in de maatschappij en het gevoel van erbij horen en
- Plaats vindt in goede samenwerking en afstemming met wonen, werken en dagbesteding

Om dit te realiseren werken we aan een aanbod voor alle doelgroepen buiten de reguliere woonactiviteiten. Vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage om dit te realiseren. Voor een deel worden deze al binnen Vanboeijen gerealiseerd. We gaan dit meer in samenhang aanbieden en versterken:

- Op de woning: groepsgerichte activiteiten in de directe woonomgeving gedurende de periode thuis. Bijvoorbeeld samen televisie kijken tot samen wandelen.
- Organisatie breed: een gevarieerd aanbod van het platform vrije tijd voor alle doelgroepen zoals muziek maken, handwerken of sporten.

Zicht op gezondheidsrisico's

Voorkomen van blinde vlekken

Om organisatie breed zicht te krijgen en te houden op gezondheidsrisico's zijn een aantal processen ingeregeld:

- Er is een planning & controlcyclus ingericht dat is gebaseerd op kwartaalgesprekken tussen zorgmanagers en directeur zorg.
- Er zijn kwartaalrapportages met de perspectieven van zorg, bedrijfsvoering, HR, kwaliteit en beleid en ABC.
- De bestuurder en de directeurs gaan regelmatig op locatiebezoek, dit staat ook weer op de planning voor 2019.
- Er vindt één keer per kwartaal een kwaliteitsreview plaats bedoeld voor het directieteam waar zij zich laat informeren over belangrijke ontwikkelingen en gebeurtenissen in de organisatie. Dit gebeurt themagewijs en wordt voorbereid door medewerkers. Wat gaat goed, wat kan beter en wat ga je doen zijn de leidende vragen. In 2018 is o.a. aan de orde geweest: het gebruik van psychofarmaca, het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen, leren en verbeteren met audits.
- Er zijn commissies ingesteld over medicatieveiligheid/BIG, vrijheidsbeperkende maatregelen en Meldingen incidenten. De Arbo commissie is opnieuw onder de aandacht. Daarnaast is er een werkgroep ethiek en een werkgroep infectiepreventie (in oprichting). In de commissie zitten diverse deskundigen vanuit de organisatie.



Medicatieveiligheid

In 2017 is fors ingestoken op het vergroten van medicatieveiligheid. De auditrapportages van de in 2018 bezochte locaties bevestigen dit. Medewerkers zijn alerter op de juiste wijze toedienen van medicatie en het op orde hebben van bevoegdheden en bekwaamheden. Ook de uitkomst van de externe audit door de apotheker van het Wilhelmina Ziekenhuis Assen bevestigt dit beeld.

In de praktijk wordt ondanks verbeteracties geen daling gezien van het aantal medicatie incidenten. Enerzijds komt dit door een groter bewustzijn van medicatie incidenten waardoor er meer gemeld wordt, zoals het niet aftekenen. Anderzijds blijft oplettendheid bij de uitgifte en beheer van medicatie een continue aandachtspunt, zeker in periodes waarin de personele bezetting onder druk staat.

Om de medicatieveiligheid te verbeteren onderzoeken we digitale oplossingen om medicatieveiligheid in de praktijk simpeler en veiliger te maken. Ook loopt er een pilot op een aantal locaties waarbij teams worden versterkt met een kwaliteitsverpleegkundige.

Onderbouwd voorschrijven van psychofarmaca

In 2018 heeft Vanboeijen zich beraad op het 'onderbouwd voorschrijven van psychofarmaca'. Over twee jaar willen we uitsluitend onderbouwd voorschrijven van psychofarmaca. Op dit moment is dat nog niet voor alle bewoners en cliënten aan de orde. Bovendien zijn indicaties niet altijd vastgelegd in het persoonlijk plan. Dat is wel wat we willen. Met name binnen de doelgroep bewoners en cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag en psychiatrische aandoeningen

schatten we in dat ongeveer 25% van de bewoners en cliënten drie of meer medicijnen gebruikt. Waar dat kan willen we afbouwen en kijken naar andere gedragsregulerende alternatieven. De AVG-arts en gedragskundige trekken hierbij samen op, zowel voor de individuele bewoner en cliënt als beleidsmatig. Zij stemmen af met de zorgmanager in de driehoek.

Tilhulpmiddelen

Audits op het gebruik van tilhulpmiddelen tonen aan dat medewerkers weten wat te doen bij storing van een tilhulpmiddel en dat er een jaarlijkse controle plaatsvindt. Verbeterpunten liggen in het organiseren van jaarlijkse verplichte (bij)scholingen voor medewerkers die omgaan met tilhulpmiddelen en het beter in positie brengen van ergo-coaches. Ergo-coaches kunnen teams ondersteunen in het correct gebruik van tilhulpmiddelen. Naar aanleiding van de externe audit HKZ is de werkinstructie voor tilliften bijgesteld. In de praktijk blijkt dat medewerkers onvoldoende bewust zijn van de risico's bij het gebruiken van hulpmiddelen. Dit heeft te maken met onder andere verloop van personeel, beperkte inwerkperiode en de zorgzwaarte in relatie tot personele bezetting. Aandacht voor adequaat gebruik van tilhulpmiddelen blijft nodig.

Borgen van veiligheid

De verhalen zijn positief gekleurde ervaringen over het leven van de bewoner en de ondersteuning en begeleiding in de driehoek. Er zijn ook andere verhalen. Een groot deel van de bewoners en cliënten van Vanboeijen heeft onbegrepen en onvoorspelbaar gedrag. Dit kan leiden tot agressief gedrag. Om hiervan te leren stimuleren we het melden. Een van de onderdelen van het Programma Thuis en op het werk bij ... is het project leren en verbeteren van meldingen geweest. Dit heeft in 2017 geresulteerd tot een vernieuwd beleid Melden van incidenten waaronder het bespreken van meldingen in het teamoverleg, scholing en een verbeterd meldsysteem. We kunnen zeker nog stappen zetten maar zijn ook blij dat medewerkers melden.

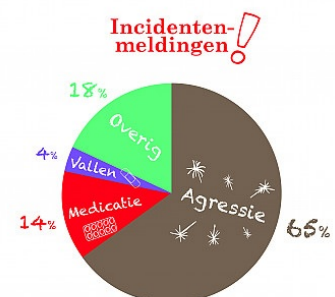
Vanaf medio 2018 worden alleen incidenten gemeld die afwijken van 'als de cliënt bekend verondersteld gedrag'. Onbegrepen gedrag dat past bij het beeld van de bewoner of cliënt wordt in het persoonlijk planoverleg en het teamoverleg bespreekbaar gemaakt.

Omdat medewerkers gewend waren alles te melden kunnen we informatie uit het meldingssysteem niet duiden. We zitten in een leerproces. Ondanks dat hebben we ervoor gekozen om wel tel informatie te laten zien in dit rapport. In de komende jaren gaan we nader onderzoeken wat de ontwikkelingen zijn, kunnen we cijfers met elkaar vergelijken en kunnen we meer zeggen over de effecten van ingezet beleid.

Agressie

In de grafiek is te zien dat 65% van de meldingen agressiemeldingen zijn. Dit percentage wordt onder andere beïnvloed door de toenemende (complexiteit van de) zorgvraag. In 36% van de meldingen gaat het om fysieke agressie gevolgd door verbale agressie met 25%. In 78% van de meldingen is de oorzaak bewoner of cliënt gerelateerd zoals:

- Bewoner/cliënt was niet begeleidingstoegankelijk
- Bewoner/cliënt overschat zijn eigen mogelijkheden
- Bewoner/cliënt kan zichzelf niet verstaanbaar maken



78% van alle agressiemeldingen zijn incidenten jegens medewerkers. Interventies die ingezet worden:

- Meer methodisch werken zoals het vroegtijdig herkennen van signalen en effectief handelen
- Opvang van medewerkers na een incident
- Periodieke scholing

Zorgmanagers geven aan dat bij driekwart van de locaties methodisch wordt gewerkt in het herkennen van signalen en handelen effectief. Bij een kwart van de locaties is het leren methodisch werken met het oog op het vermijden van agressie ingezet. Agressie komt veelvuldig voor en is niet altijd te voorkomen. Het voorkomen en beheersen van agressie blijft een belangrijk thema in de komende jaren. Niet alleen voor de bewoner of cliënt zelf heeft dit grote impact, ook voor medebewoners en cliënten en medewerkers.

Medicatie

In 2017 is fors ingezet op het vergroten van medicatieveiligheid. Wat opvalt is dat het aantal gemelde medicatie incidenten niet af lijkt te nemen. 14% van de meldingen zijn medicatiemeldingen. In 43% van de meldingen speelt het aftekenen van medicatie een rol. In 56% van de meldingen wordt als oorzaak van het incident de oplettenheid en onzorgvuldigheid van de medewerker aangegeven.

Medicatieveiligheid vraagt, ondanks alle inzet, blijvende en continue aandacht en sturing. Doelstelling voor 2019 is dat het aantal medicatie incidenten verder wordt beperkt. Daarbij richten wij ons op zorgvuldig omgang met medicatie door medewerkers. Daarnaast zijn we op zoek naar praktische innovatieve oplossingen die bij kunnen dragen aan het zorgvuldig toedienen van medicatie. In 2021 zijn te voorkomen medicatiefouten uitgesloten.

Valincidenten

Van alle meldingen gaat het in 3% om valincidenten. In het kwaliteitsrapport 2017 hebben we aangegeven meer zicht te willen geven op onderliggende oorzaken van valincidenten. Meldingen in het nieuwe meldsysteem maken inzichtelijk dat de hoofdoorzaak van vallen bewoner/cliënt gerelateerd is. Vergrijzing is een oorzaak. Daarnaast spelen organisatorische oorzaken een rol, zoals personeelsbezetting, technische middelen zoals een kapot krukje of trippelstoel en onoplettendheid van de medewerker. Om valincidenten zo veel mogelijk te voorkomen zijn verbetermaatregelen genomen: valrisico's van cliënten worden opgenomen in de risicokaart van het persoonlijk plan, er wordt bewust gekeken naar risico's in de directe omgeving en de expertise van fysiotherapeuten en ergotherapeuten wordt ingezet.

Borgen van veiligheid bij aanmerkelijke gezondheidsrisico's

In 2018 zijn vijf meldingen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd gedaan. Bij drie meldingen ging het om geweld in de zorgrelatie tussen bewoner of cliënt en medewerker. In 2016 en 2017 waren dit respectievelijk zes en vier meldingen. De Inspectie vraagt na een melding om het verrichten van een intern onderzoek. Hiervoor gebruiken we de Systematische Incident Reconstructie en Evaluatie (SIRE)-methodiek. Uit deze onderzoeken zijn verbeteracties gekomen en in gang gezet waaronder deskundigheidsbevordering over de doelgroep, regievoering bij zorg en behandeling, samenwerking in de ketenzorg en het bevorderen van kennis omtrent het melden.

De zorgmanager draagt zorg voor de uitvoering van verbetermaatregelen op de locatie, in het bijzonder voor de betrokken cliënt of bewoner. Het directieteam draagt zorg voor locatie overstijgende maatregelen door deze te integreren in de beleidsontwikkeling en -uitvoering. Reflectie op deze casuïstiek – leren in en van de praktijk – maakt hier deel van uit.

A woman with short brown hair is sitting in a chair, smiling and looking towards the camera. She is holding a small, fluffy white dog in her arms. The dog is looking towards the camera. The background shows a living room with a white sofa, a wooden coffee table, and a dining table with chairs. The entire image has a purple tint.

Clëntervaringen en eigen regie

Het verhaal van Ageeth

Cliëntervaring is de ultieme maatstaf voor de kwaliteit van de geboden ondersteuning en begeleiding. In dit hoofdstuk staat het verhaal van Ageeth centraal, waarin de volgende waarden tot uiting komen:

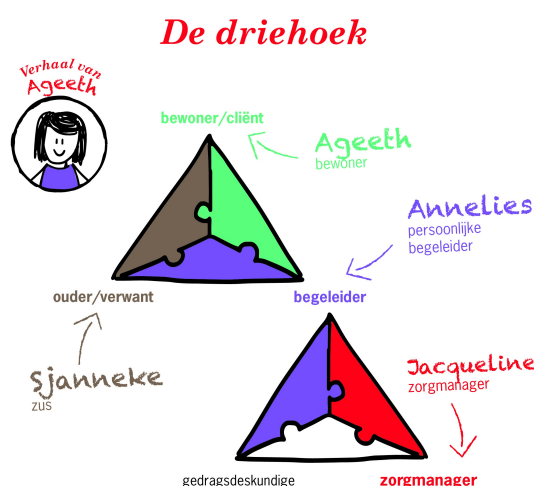
- We denken in oplossingen en werken samen
- We luisteren naar elkaar en gaan met elkaar in gesprek

Door een luisterend oor en eerlijkheid leer je de bewoner écht goed kennen.

Bewoner Ageeth neemt zelf de regie: "Toekomstdroom? Zoals het nu gaat, vind ik het wel goed, hoor!"

Ageeth maakte veel mee afgelopen najaar. Twee mensen in haar omgeving overleden. Het zorgde voor boosheid en verdriet. Annelies, haar persoonlijk begeleider, was er toen voor haar: "Annelies laat me in mijn waarde, zoals ik ben. Ik reageerde soms wat kribbig op de hele situatie. Toen zei Annelies tegen me 'Dat moet zijn tijd hebben, je bent in de rouw'. Annelies begrijpt me, ze wordt niet boos en vindt het niet raar."

Ageeth woont vanaf de oprichting van het ouderinitiatief zeventien jaar geleden in De Velemansdroom. Er wonen twaalf (jong)volwassen mensen met een lichte tot matige verstandelijke beperking. Samen met haar zus Sjanneke, persoonlijk begeleider Annelies en zorgmanager Jacqueline ging Ageeth in gesprek over persoonsgerichte zorg en eigen regie. Wat dit voor haar betekent en hoe ze dit samen doen. Wat goed gaat en waar ze van dromen voor de toekomst.



Iemand die me begrijpt

Waar Ageeth aan denkt bij persoonsgerichte zorg? "Als ik ergens mee zit vind ik het belangrijk dat iemand een luisterend oor biedt. Iemand die me begrijpt. Om de dinsdag komt een begeleider bij mij koken en eten. Dan kletsen we over dingen die ik moeilijk vind. Ik ben iemand die nog wel eens van het hart een moordkuil maakt of mijn hoofd in het zand steek. Ik vind het soms lastig om over dingen te praten. Als ik dan vraag of ik eerlijk mag zijn, zegt Annelies dat ik eerlijk móet zijn. Dat zegt mijn zus ook altijd." Annelies ziet het zo: "Voor mij is persoonsgerichte zorg dat je iemand goed kent. Dat je weet waar iemand vandaan komt, wat belangrijk is in iemands leven. Daarin spelen familie en verwanten een belangrijke rol. We zien hen als een belangrijk deel van het leven van de bewoner en cliënt. Het lukt ons om bewoners goed te kennen door met elkaar te praten. Niet alleen over het nu, ook over het verleden. Zo weten we ook meer over de achtergrond van Ageeth."

Vertrouwen en balans

Sjanneke vertelt dat zij het persoonlijk plan van Ageeth altijd bespreken bij hun moeder thuis. Zij is niet meer zo mobiel. "Ageeth komt naar moeder toe en dan zitten we met de hele familie bij elkaar. Soms komt er een fotoboek op tafel of er komen verhalen van vroeger naar boven. Als familielid heb ik één doel: dat mijn zus gelukkig is. Ik wil haar blij en

ontspannen zien wonen en leven. Om dat te bereiken moet er balans zijn, alles om Ageeth heen moet goed werken. Ook vertrouwen in de begeleiding is belangrijk. Een voorbeeld daarvan is toen Ageeth naar het ziekenhuis moest voor een gehoortest. Er ging een begeleider mee en de uitslag werd teruggekoppeld. Voordat er vervolgspraken werden gemaakt met de arts, heeft de begeleider eerst met Ageeth besproken wat zij wil. Aan ons als familie is gevraagd wat wij zelf willen oppakken en wat wij belangrijk vinden. Het geeft ons vertrouwen en maakt dat we meer kunnen loslaten. Dat is ook wel eens anders geweest. Voordat Ageeth op de Velemansdroom kwam, woonde ze niet bij Vanboeijen. Daar was Ageeth niet gelukkig. Ze was steeds vaker verdrietig en moest huilen. Ze belde om te vertellen dat ze bang was en dat ze zich verstopt had. Of dat ze op zoek was naar begeleiding maar die er niet was. Dat komt op de Velemansdroom gelukkig niet voor.”

Eigen regie

Annelies legt uit dat op de Velemansdroom eigen regie een belangrijk thema is: “We streven er naar dat bewoners zelf keuzes maken. Dat geldt bijvoorbeeld voor de kleding die Ageeth koopt en elke avond klaarlegt samen met begeleiders, maar ook als het gaat om het gezamenlijke avondeten. Op zondagmiddag worden er weekmenu’s gemaakt van dinsdag tot en met maandag. Bewoners en begeleiders doen dat samen. Bewoners geven aan wat ze graag willen eten. De begeleider pakt dan de kalender erbij en kijkt wanneer er voor het laatst spruitjes zijn gegeten. Als iets net op tafel is geweest, wordt er samen wat anders bedacht.”

Ook bij de nieuwe inrichting van de huiskamer waren bewoners nauw betrokken. Er waren verschillende wensen en de bewoners maakten collages. De één vond bepaalde kleuren heel belangrijk en de ander wilde graag een hoekbank. Zo is het echt een gezamenlijke huiskamer geworden.

Dromen en vernieuwing

Dromen voor de toekomst zijn er zeker. De locatie heet niet voor niks de Velemansdroom. Zorgmanager Jacqueline: “Wij gebruiken het woord droom omdat we proberen in mogelijkheden en vernieuwingen te denken.” Het eerste waar Ageeth aan moet denken bij haar droom voor de toekomst? “Misschien meer muzikzenders op mijn televisie. Zoals het nu gaat, vind ik het wel goed hoor. Ik ben tevreden”, zegt Ageeth. Annelies nuanceert: “Als er wensen of dromen zijn dan spreken we die uit en dan gaan we kijken wat we kunnen regelen. Ook al gaat het goed, we mogen niet te veel achterover leunen. We moeten oog houden voor wat nog beter kan.”

Jacqueline benadert het proces van verbeteren vanuit haar rol als manager: “Het mooie is dat we, ondanks dat we zeventien jaar bestaan met vrijwel dezelfde groep, toch oog hebben voor vernieuwing. Een voorbeeld daarvan is dat we overwegen om een ruimte om te bouwen tot hobbyruimte. Mogelijk kunnen buurtbewoners er ook gebruik van maken. Wat wij het allerbelangrijkste vinden, is dat mensen hier goed met elkaar kunnen wonen. En daarvoor hebben we het nodig dat Ageeth zegt wat ze wil en aangeeft als er iets anders moet.

Het team is stabiel en vindt voldoening in het werk en heeft energie om te kijken naar vernieuwing. De verbinding is heel krachtig. Ook met familie en verwanten. We kunnen kritisch naar elkaar zijn. Als Sjanneke iets zegt waar ik het niet mee eens ben dan weet ik zeker dat we er met een goed gesprek weer uitkomen. We kunnen elkaar veilig feedback geven. Het is dan ook een superleuke plek om te werken.”

Openheid en verbinding

Sjanneke ervaart ook die basis van vertrouwen: “Jullie hebben als begeleiders ontzettend geïnvesteerd in ons als familie. Daardoor durven we bijvoorbeeld te zeggen ‘Wat maak je me nou?’ Maar ook andersom, dat jullie tegen ons zeggen: ‘Dat heb je wel zo bedacht en ik begrijp dat het vroeger in jullie gezin zo liep, maar hier werkt het toch anders’. Vaak denk ik dan: ‘Dat klopt ook wel’.”

Jacqueline : “Soms zijn dingen ingewikkeld en lastig. Wat ik heel prettig vind is dat je kunt delen. Dat je mag zeggen: ‘ik weet het even niet meer’. De familie en verwanten waarderen die eerlijkheid. Alles komt terug in openheid, verbinding, met elkaar in gesprek blijven en zichtbaar blijven voor elkaar. Dat uit zich in hoe Ageeth er hier bij zit, hoe blij ze is.”

Van vertellen naar tellen

Bewoners en cliënten zijn heel goed in staat te vertellen wat ze willen. Dat kunnen we lezen in het verhaal van Ageeth. In hun eigen taal, op hun eigen manier. Wie zonder oordeel luistert naar hun verhaal en ook non-verbale communicatie herkent en interpreteert, kan daar al veel uit opmaken. Hoe tevreden of gelukkig is iemand? Hoe kun je deze mens ondersteunen de regie op het dagelijks leven in eigen hand te nemen?

Doorontwikkelen ophalen van cliëntervaringen

De afgelopen jaren hebben we uitvoering gegeven aan het programma 'Thuis en op het werk bij ...'.

We hebben onszelf de opdracht gegeven de basis op orde stellen. Dat is goeddeels gelukt. We hebben de aandacht voor cliëntervaringen versterkt. We hebben cliëntervaringen opgehaald en geïnvesteerd in ontwikkelingen rondom eigen regie.

In dit hoofdstuk komen de bevindingen van cliënttevredenheid, met elkaar op locatie en vrijheidsbeperking aan bod. Tot slot besteden we aandacht aan onvrede/klachten in 2018.

Cliënttevredenheid

"Dit wil ik"-sessies

We hebben in 2016 onze missie opnieuw beschreven om toekomstgericht samen verder te bouwen aan de ondersteuning en begeleiding van (toekomstige) bewoners en cliënten. Een waardevol leven heeft voor ieder mens een eigen betekenis door zijn of haar eigen levensverhaal.

In 2018 zijn er als input voor de strategische koers 2019-2021 gesprekken gevoerd met bewoners en cliënten over wat zij belangrijk vinden in hun leven. In overleg met de centrale bewonersraad is met zoveel mogelijk bewoners of cliënten gesproken. Wat zorgt ervoor zij een waardevol leven kunnen leiden? Het zijn open gesprekken geweest, soms met meerdere cliënten en bewoners, soms met cliënten en bewoners individueel. Al deze gesprekken zijn weergegeven in de tekening: dit wil ik. De tekening is in concept eerst getoetst met een aantal cliënten/bewoners om te bepalen of we goed hebben geluisterd.

Bewoners en cliënten vinden de gewone dingen in het leven belangrijk. Het zijn wezenlijke dingen zoals geen gezeur aan je hoofd, afspraak is afspraak, luisteren zonder oordeel, gezelligheid en zo veel mogelijk zelf bepalen. Dat wat zij kunnen en willen is en blijft voor ons de basis in onze professionele ondersteuning en begeleiding. De plaat helpt ons om de dingen die we doen telkens te kunnen toetsen. Zo is bijvoorbeeld in de visie op werk en dagbesteding meer aandacht besteed aan ontwikkelingsmogelijkheden dan we in het verleden deden. Het verhaal ophalen bij de bewoner of cliënt helpt ons om te blijven focussen op wat belangrijk is.



Het verhaal ophalen

Het kwaliteitskader van de Verstandelijke Gehandicaptenzorg vraagt een instrument voor cliënttevredenheid te kiezen. Vanboeijen heeft gekozen voor het cliëntervaringsinstrument "Dit vind ik ervan".

In 2018 zijn we begonnen met de invoering. Hierover kunnen we in 2019 meer vertellen en daarmee in het kwaliteitsrapport dat in 2020 verschijnt. Op basis van de Persoonlijk plan overleggen (PPO's) geven zorgmanagers aan dat 80% van de bewoners en cliënten tevreden is over de bijdrage van Vanboeijen aan hun leven: zorg, ondersteuning en begeleiding, behandeling, werk of dagbesteding, eten en vrije tijd.

Eind 2018 is een aantal persoonlijk begeleiders in gesprek gegaan met bewoners en cliënten met de dialoogmethode: 'Dit vind ik ervan!' Deze medewerkers hebben een korte praktische workshop gevolgd waarna zij de dialoog hebben opgezocht met bewoners en cliënten. De eerste ervaringen zijn positief. Door de wijze van vragen stellen - open vragen, stiltes - komt de bewoner/ cliënt tot thema's die de persoonlijk begeleider niet eerder hoorde.

Er zijn nog geen cijfers te distilleren uit de eerste bevindingen. We geven hieronder wel een aantal quotes. Voor persoonlijk begeleiders roept het werken met het cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan' ook vragen op. Wat doe je als de bewoner of cliënt tevreden is maar de familie of verwanten niet of andersom? Het is een goede voorbereiding op het PPO, maar hoe gaat het dan verder? Aan deze vragen wordt aandacht besteed bij de invoering van het cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan!'.

Ervaringen met "Dit vind ik ervan!"

Reactie van een cliënt over het gesprek:

”

Fijn dat mijn verhaal er mocht zijn.

Reactie van een medewerker:

”

Met één cliënt heb ik een mooi gesprek gehad. Ze gaf aan dat het met een bepaalde begeleider niet klikt. Ze is niet tevreden over het contact. Ik heb haar verhaal angehooord en ik ben ook het gesprek aangegaan met betreffende begeleider. Die herkende gelijk wat de cliënt bedoelde. Ze gaan er samen aan werken.



Met elkaar op locatie

De positie van ouders en verwanten in het leven van bewoners en cliënten is van onmisbare waarde. Om dit te borgen in beleid en in de praktijk is in 2018 ingezet op een functionerend locatieoverleg op alle locaties (kwaliteitsrapport Vanboeijen 2017). Dit is mede op advies van de centrale verwantenraad. Er is een interactieve plaat over het beleid 'Met elkaar op locatie' ontwikkeld.

Zorgmanagers geven aan dat 65% van de woonlocaties een functionerend locatieoverleg heeft en een kwart van de dagbestedingslocaties. Het lagere percentage van de dagbesteding komt deels doordat veel cliënten heeft zowel wonen als werk of dagbesteding hebben bij Vanboeijen. Ouders en verwanten kunnen de vertegenwoordiging niet op beide locaties waarmaken. Locatieoverleggen functioneren heel divers. Een aantal locaties organiseren jaarlijks een barbecue, andere locaties werken met vertegenwoordigers van ouders en voeren teams periodiek overleg over het reilen en zeilen op de locatie.

De centrale verwantenraad herkent dit niet. Zij ervaren een lage betrokkenheid van veel teams en zorgmanagers met verwanten en zouden graag actievere betrokkenheid en communicatie met verwanten zien.

In 2019 gaan we dit thema oppakken in nauwe samenwerking met de centrale verwantenraad en het zorgmanagement. Daarnaast wordt een adviseur cliëntmedezeggenschap aangesteld. Deze medewerker gaat locaties ondersteunen met het vormgeven van cliëntmedezeggenschap op locatie volgens het beleid Met elkaar op locatie.

Vrijheidsbeperking in relatie tot eigen regie

In 2018 is ingezet op het zorgvuldig toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen volgens het 'Nee tenzij beleid'. Medewerkers zoeken evenwicht tussen eigen regie van de cliënt en veiligheid. In 2017 bleek dat voor 45% van de bewoners en cliënten afspraken daarover zijn vastgelegd in het persoonlijk plan. In 2018 heeft 60% van de bewoners en cliënten overeengekomen vrijheidsbeperkende maatregelen in hun persoonlijk plan beschreven. Dit betekent niet perse dat in de praktijk meer vrijheidsbeperkende maatregelen wordt toegepast maar dat deze toename is toe te wijzen aan het bewuster omgaan met eigen regie van cliënten, het zorgvuldiger verantwoorden.

De audits op vrijheidsbeperkende maatregelen laten zien dat de maatregelen die zijn afgesproken en vastgelegd in het persoonlijk plan in overeenstemming zijn met de juridische status van de bewoner of cliënt. In 100% van de bezochte locaties is er schriftelijke toestemming van de wettelijke vertegenwoordiger.

Naar aanleiding van de externe audit zijn er verbeteringen gerealiseerd op het gebied van zorgvuldig omgaan met cameratoezicht en het verantwoord toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen.

Beleidsmatig is het actualiseren en implementeren van het beleid vrijheidsbeperkende maatregelen in aansluiting op de Wet Zorg en Dwang het doel. In 2019 krijgt dit volop aandacht.

Behandeling onvrede / klacht

Cliëntvertrouwenspersoon

Bewoners en cliënten en ouders en verwanten kunnen bij het oplossen van een probleem of klacht ondersteuning, advies en/of begeleiding krijgen van een onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon. De rol en positie is 2018 opnieuw vormgegeven en er is een nieuwe cliëntvertrouwenspersoon aangetrokken. In mei 2017 is de cliëntvertrouwenspersoon gestart bij Vanboeijen. Er is veel bekendheid gegeven en zij is actief gaan kennismaken in de organisatie. In dat jaar is de cliëntvertrouwenspersoon één keer geraadpleegd. In 2018 is zij twaalf keer geraadpleegd.

Mogelijk komt dit door de toegenomen bekendheid. De meeste vragen gingen over de ondersteuning en begeleiding zoals het missen van de dialoog tussen bewoner of cliënt en begeleider op basis van gelijkwaardigheid, de eigen regie in het tempo van de bewoner of cliënt en wat de bewoner of cliënt nodig heeft. In bijna alle gevallen zijn er driegesprekken geweest en of zijn er zaken uitgezocht door de cliëntvertrouwenspersoon. Alle vragen zijn opgelost en de bewoners en cliënten en familie en verwanten zijn tevreden.

Klachten

In 2018 kreeg de bestuurder twee klachten binnen waarvan bij één klacht de Interprovinciale Klachtencommissie (IPKC) bemiddeld heeft. In 2017 waren er twee klachten. De klachten in 2018 gingen over ontevredenheid over de zorgverlening. De klachten zijn mede door inbreng van de klachtenfunctionaris naar tevredenheid van betrokkenen afgewikkeld.

Cliëntmedezeggenschap

Medezeggenschap is invloed ervaren op de dingen waar je samen met anderen gebruik van maakt of waar je een belang in hebt. Medezeggenschap is je aandeel hebben in de keuzes die gemaakt worden in gezamenlijke thema's. Bewoners en cliënten hebben een hele grote invloed op de ondersteuning en begeleiding die zij van ons ontvangen, dat vinden wij belangrijk. Vanuit die gedachte heeft onze centrale bewonersraad in december 2017 dezelfde formele positie als de centrale verwantenraad gekregen en is dat ook zo vastgelegd in de statuten. Binnen Vanboeijen zijn er daarmee twee medezeggenschapsorganen die de rol van cliëntenraad vervullen zoals bedoelt in de WMCZ: de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

Er is sprake van een goede samenwerking tussen de beide raden wat een positieve bijdrage levert aan de invulling van de medezeggenschap binnen Vanboeijen. We vinden het heel belangrijk om deze ontwikkelingen vast te houden en zo samen te werken aan kwaliteit van zorg.

A photograph of two women sitting on a couch, smiling. The image is overlaid with a semi-transparent green filter. The woman on the left is wearing glasses and a striped shirt. The woman on the right has long curly hair. The text 'Krachtige teams' is centered over the image, with a red underline under the word 'Krachtige'.

Krachtige teams

Het verhaal van het team van de Diamantstoep

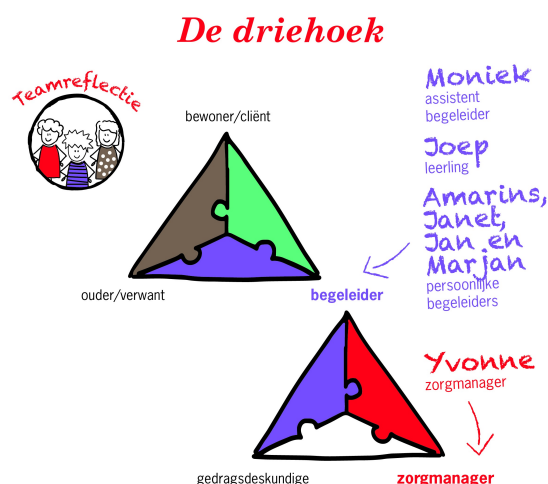
Vanboeijen vindt het belangrijk dat team zich blijven ontwikkelen en werken aan hun professionaliteit. Een open, lerende houding is belangrijk evenals het kunnen reflecteren op je werk. In dit hoofdstuk vertelt het team Diamantstoep hun verhaal over ontwikkelen en reflecteren.

Door bewustwording, dialoog en lef ontstaat kwaliteitsverbetering.

Team Diamantstoep: “Reflecteren doen we met elkaar”

Nadenken over je eigen handelen. Dat is één van de eerste dingen die het team noemt als het gaat over reflectie. “Het gaat niet alléén over je eigen handelen, het is ook groepsgericht - dat we dingen met elkaar bespreken”, vat Patrick de teamvisie samen. “Reflectie betekent ook dat je je afvraagt hoe het anders zou kunnen. Pakken we het goed aan? Wat kan beter? Daarvoor moet je je open kunnen stellen en op zoek durven gaan naar blinde vlekken.”

Patrick, Yvonne, Amarins, Janet, Jan en Marjan van het team dat werkzaam is op de Diamantstoep, spraken met elkaar over het thema reflectie. De Diamantstoep is een woonlocatie van Vanboeijen voor 13 jongeren met een grote mate van zelfredzaamheid. De wens van de jongeren, hun ouders en verwanten en het team is deze zelfredzaamheid verder te ontwikkelen.



Feedback zoeken

Yvonne geeft de visie van het team weer: “Reflectie betekent ook kritisch zijn. Wat vergeten we? Wat zien we over het hoofd? Om daar achter te komen moet je elkaar veel vragen stellen. De komst van nieuwe teamleden helpt om scherp te blijven. Een nieuwe collega vraagt waarom we iets zó doen. Daar moeten we soms even over nadenken. Als je langer op een plek werkt zijn dingen soms vanzelfsprekend, maar misschien zijn er wel andere, betere mogelijkheden.” Amarins en Janet ervaren: “Reflectie is breder dan het team zelf. Het gaat er om dat je je bewust bent van wat je teweeg brengt. Dat je continue in gesprek blijft. Niet alleen in je team en tijdens het werk, ook in contact met ouders. Bellen, contact leggen, informeren. We zoeken elkaar op als we ergens een niet-pluis gevoel bij hebben. Gezamenlijk wordt dan wel eens besloten om het proces aan te passen en een andere weg in te slaan. Jan constateert: “Op de Diamantstoep is reflectie continue aanwezig. We zoeken feedback bij elkaar en ook bij de gedragsdeskundige en andere disciplines.”

Rust en tijd nemen

Goede samenwerking met ouders en bewoners helpt om met elkaar in gesprek te blijven. Jan vertelt over een bewoner bij wie een bepaalde gewoonte steeds meer begon op te vallen. Dan gaan collega's elkaar bevragen en bij elkaar toetsen of het meer mensen opvalt. Ook de ouders worden betrokken. “Je moet je verdiepen in iemands achtergrond, misschien is bepaald gedrag voor die persoon heel normaal. Dat te weten is nodig om weer verder te komen in de

begeleiding. In het bedoelde voorbeeld nam de bewoner zelf initiatief om de bijzondere gewoonte in de greep te krijgen. "Eigen regie is heel belangrijk. Maar op een gegeven moment was het duidelijk dat eigen regie de bewoner niet ging helpen. Dan heb je ouders en collega's nodig om weer te normaliseren", aldus Jan.

Zorgmanager Yvonne vindt dat een mooi proces: "Voor hetzelfde geld grijp je als professional gelijk in. Het is een valkuil in de zorg om direct te reageren op een probleem. Bij de Diamantstoep proberen we echt rust en tijd te nemen. We observeren en onderzoeken normen en waarden: hoe is de jongere dit vanuit huis gewend? Daarna zetten we pas stappen. Zo komt de bewoner er echt beter uit".

Kwetsbaar opstellen

De wensen van de bewoners staan centraal. Ook als begeleiders het idee hebben dat deze wensen niet realistisch zijn, gaan ze toch onderzoeken wat mogelijk is. Janet maakt het wel eens mee: "In lastige situaties geven ouders hun eigen grenzen en verwachtingen aan. Gesprekken zijn dan wel eens moeilijk. Als professional moet je aansluiten bij het proces van ouders. Juist dan heb je elkaar nodig als team om te bepalen hoe je het aanpakt. Dat vraagt voorbereiding. Wat voor ons normaal is, blijkt voor ouders soms moeilijk."

Ook geven ouders feedback, ze houden zich niet in. Marjan en Jan hebben er ervaring mee. Jan: "Ik denk dat we het ook van elkaar verwachten. Soms vraag ik letterlijk aan ze of ik iets goed gedaan heb. Andersom vragen ouders ons om mee te denken over bepaalde situaties. Dat gebeurt altijd vanuit gelijkwaardigheid. Je kwetsbaar opstellen naar ouders en verwanten én naar elkaar, daar is durf en lef voor nodig!"

Leren van fouten

Ook op de Diamantstoep worden wel eens fouten gemaakt. Belangrijk is dan dat je het er met elkaar over hebt. Eén keer ging het mis in de communicatie naar ouders. Yvonne vertelt: "Toen zaten we gewoon fout en wisten we: nu hebben we wat te doen. De vervolgstappen die werden gezet kwamen de kwaliteit uiteindelijk ten goede. Belangrijk is dat je niet voor je fouten wegloopt. Soms is het niet makkelijk fouten te erkennen en te herstellen, maar juist daar leren we van."

Van bewoners horen medewerkers het ook als ze het niet goed doen. "Op de woensdag koken de bewoners zelf en bepalen ze welk gerecht ze willen klaarmaken. Als er iets verandert laten bewoners van zich horen. We moeten ons dan echt verantwoorden. Medewerkers hebben graag dat bewoners dat gewoon zeggen. Het is mooi dat ze daar de ruimte en veiligheid voor voelen", aldus Janet.

Het team concludeert dat er binnen de Diamantstoep wordt gereflecteerd en feedback wordt gegeven samen met collega's, ouders én cliënten. Het team is het met elkaar eens: "We doen het eigenlijk best goed." Toch lijkt er ruimte voor verbetering. Meer doorvragen, bijvoorbeeld: hoe doe je dat nu precies en waarom heb je juist daarvoor gekozen? Yvonne blikt terug op het teamoverleg van die ochtend: "Vanmorgen had het wel iets dieper gekund!"

Ouders betrekken

Op de Diamantstoep hebben ouders een belangrijke rol. De meeste bewoners woonden thuis bij hun ouders voordat ze op de Diamantstoep kwamen. Janet: "We hebben vanaf het begin volgens de driehoek gewerkt. Wij betrekken ouders overal bij, wij bepalen niet zomaar dingen. Dat is onze normale manier van werken. Als er bijvoorbeeld een bewoner ziek is, worden altijd direct de ouders gebeld. Zo kunnen ouders samen met hun kind bepalen of de bewoner naar zijn/haar ouders gaat of op de Diamantstoep blijft. Het samenwerken in de driehoek wordt ook aan nieuwe medewerkers overgedragen." Leerling Joep beaamt dat: "In het begin voelt het moeilijk om de ouders te bellen, maar later gaat het als vanzelf. Ouders vinden het fijn en reageren er goed op."

Trots en zelfstandig

De meeste bewoners en teamleden wonen en werken al bijna negen jaar op de Diamantstoep. Zo ook Jan: "Je zit behoorlijk diep in het leven van de bewoners en zij in het onze. De goede samenwerking in de driehoek maakt dat er veel aandacht kan zijn voor de ontwikkeling van bewoners. Als cliënten ervaren dat ze veel dingen zelf kunnen en dat papa en mama trots op ze zijn dan draagt dat bij aan hun kwaliteit van bestaan."

Aan het ontwikkelen van zelfstandigheid van bewoners wordt veel aandacht geschonken. Bijvoorbeeld bij het koken. Amarins: "Je kan wel zelf in die pan roeren, maar als een bewoner het leuk vindt is dat toch prima. Meehelpen, hoe klein ook, komt de zelfstandigheid van bewoners ten goede." Medewerkers merkten dat ze snel geneigd waren om dingen voor de bewoners te doen; een kopje thee zetten, de was uit de machine halen of de tafel dekken. Janet: "Het is voor ons makkelijk om dingen snel zelf even te doen, terwijl zij hier wonen." 'Aangeleerde hulpeloosheid' noemen ze dat op de Diamantstoep. In het team is er veel aandacht aan besteed. Ook over wat dat betekent voor je eigen houding. Collega's spreken elkaar er nu op aan. En zelfs bewoners laten van zich horen en zeggen: 'Dat heb je mooi voor mij gedaan, maar misschien kan ik het zelf!'

Van vertellen naar tellen

Het verhaal van het team van de Diamantstoep is een mooi voorbeeld van hoe een team reflecteert op hun functioneren en samenwerken in de driehoek. Teams zijn hierin stappen aan het zetten. Het ene team is daarin verder dan het ander. Als het team op orde is, dan gaat dat makkelijker dan wanneer er roosterproblemen zijn. Reflecteren is een belangrijke voorwaarde om als een krachtig team te kunnen functioneren voor, zoals dit verhaal wordt afgesloten te realiseren dat de bewoners trots en zelfstandig zijn. Dat stelt eisen aan de medewerkers. Het vraagt om een open kritische houding, je kwetsbaar durven opstellen, feedbackgeven en ontvangen. Vanboeijen gaat reflectie faciliteren met een professionele werkwijze die we 'Leren in en van de praktijk' noemen.

Doorontwikkelen krachtige teams

Vanboeijen is door de roerige tijden van de afgelopen jaren in een overlevingsstand geraakt. Sinds twee jaar is er weer ruimte voor ontwikkeling en leren. Het creëren van een goed leerklimaat, het invoeren van leren in en van de praktijk en het investeren in vakmanschap zijn voorwaarden voor mooi werk. We werken stapsgewijs en planmatig aan de kwaliteit van de ondersteuning en begeleiding en dat is best een overgang met hoe het was. In dit hoofdstuk komt aan de orde welke stappen Vanboeijen zet met krachtige teams, leren in en van de praktijk, multidisciplinaire samenwerking en vakbekwame en betrokken medewerkers. Tot slot komt innovatie binnen Vanboeijen aan de orde.

Krachtige teams

Een team is krachtig als cliënten, familie en verwanten tevreden zijn, de kwaliteit en veiligheid zijn in orde, er wordt niet meer geld uitgegeven dan er binnenkomt, teamleden staan in hun kracht en er is continuïteit van zorg. En, heel belangrijk, de teamleden werken nauw samen, vertrouwen elkaar, vangen elkaar op en hebben plezier in hun werk. Met hulp van de zorgmanager en ondersteunende afdelingen zorgen zij ervoor dat cliënten een zo waardevol mogelijk leven leiden. Hiervoor is in 2017 de praatplaat Krachtig team ontwikkeld.

Zorgmanagers rapporteren dat dertig procent van de teams functioneren als krachtig team en zestig procent van de teams zich ontwikkelen tot een krachtig team, dat wil zeggen dat er wordt gewerkt met ontwikkelplannen. Tien procent van de teams is nog niet in staat om planmatig te werken aan hun ontwikkeling. Bij deze teams heeft de basis op orde brengen prioriteit (betere personeelsbezetting, zowel in formatie als in deskundigheid en een gezond rooster). Zorgmanagers sturen bij teams consequent op vijf hefboomen: visie van de locatie, leiderschap, teamdynamiek, continuïteit team en zorg en beschikbare middelen.

Door het grote aantal teams dat nog in ontwikkeling is naar krachtig team zijn er risico's voor de kwaliteit van geboden ondersteuning en begeleiding. Dit blijkt ook uit incidentonderzoeken. Daar waar deze onderzocht zijn, bleek het professioneel kader onder de maat. Er is extra aandacht voor de locaties die risico lopen met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding. Er zijn verbeterplannen voor deze locaties opgesteld. In een aantal gevallen wordt de zorgmanager tijdelijk gecoacht door een senior manager.

Duurzame inzet van medewerkers is een aspect van een krachtig team. In 2018 was het verzuim Vanboeijen breed 6,4% en daarmee hoger dan de branche 6,3%. Met name het langer durend verzuim is daar debet aan. We hebben dit uitgezocht en gezien dat we verschillende onderdelen van het verzuimmanagementproces kunnen verbeteren.

In 2018 is er onderzoek gedaan naar locaties die risico lopen met betrekking tot de somatische zorg. Dit heeft geleid tot de inzet van kwaliteitsverpleegkundigen op een aantal locaties met veel somatische zorg. Het is een pilot die in februari 2019 is gestart. Eind 2019 wordt de pilot geëvalueerd.

In 2019 ontwikkelen teams door tot krachtige teams. Elke (zorg)manager maakt met hun team(s) een ontwikkelplan waarbij ze een beeld vormen van de huidige en gewenste situatie. Uitgangspunten zijn het toewerken naar stabiliteit in teams, het creëren van een veilig leer- en werkklimaat en leren in en van de praktijk.

De ontwikkelplannen hangen nauw samen met de ontwikkeltrajecten voor persoonlijk begeleiders en de leergang voor (zorg)managers en gedragsdeskundigen. HR begeleidt dit proces. Een goede personeelsbezetting, zowel kwantitatief als kwalitatief, een gezond rooster en het voorkomen van verzuim blijven ook in 2019 belangrijke speerpunten.

Daarnaast zijn verbetermaatregelen ingezet zoals

- De inzet van een taskforce personele inzet met als doel de inzet van personeel zo organiseren dat we onze doelstellingen zowel inhoudelijk als bedrijfsvoering behalen. Onderdelen zijn het organiseren van gezonde roosters en de arbeidsmarktbenadering. Met name voor cliënten en bewoners met een complexe ondersteuningsvraag is het vinden van personeel maatwerk en vraagt extra inspanning vanuit de taskforce.
- Extra ondersteuning voor het managen van langdurig verzuim en ondersteuning van medewerkers die in verzuim dreigen te komen.

Leren in en van de praktijk

In 2018 is Vanboeijen begonnen met het voorbereiden van methodisch reflecteren 'leren in en van de praktijk'. Uitgangspunt hierbij is dat medewerkers op allerlei manieren gestimuleerd en uitgedaagd worden om op systematische wijze te reflecteren op hun dagelijkse handelen in de praktijk. In de teamoverleggen is meer aandacht voor het leren vragen stellen aan elkaar, doorvragen, feedback geven, tegenspraak organiseren, enzovoorts. Doel hierbij is dat medewerkers in teams reflecteren op het eigen handelen in de dagelijkse praktijk en het effect daarvan op de bewoner en cliënt.

Zorgmanager Simon en gedragsdeskundige Anneke zijn de kwartiermakers van leren in en van de praktijk en zij formuleren:



”

Onze wens is dat we binnen Vanboeijen onbewust bekwaam zijn in dagelijks reflecteren op ons werk. Dat we steeds kritisch kijken: 'doen we het goede?'. Dat draagt bij aan onze missie: 'goed leven – mooi werk – met elkaar'. Reflecteren, daar moet je niet over praten, dat moet je gewoon doen!

In 2019 worden zorgmanagers, gedragsdeskundigen en coaches geschoold. Zij hebben een sleutelpositie in het sturen op en vormgeven van het reflecteren in de praktijk. Op deze manier wordt het reflecteren op natuurlijke wijze vormgegeven met werkplekleren.

Multidisciplinaire samenwerking

Het voldoen aan bewoners- en cliëntvragen vraagt om samenwerking vanuit alle relevante disciplines: artsen, gedragsdeskundigen, paramedici, zorgmanager, persoonlijk begeleider. De mate waarin vertegenwoordigers van elke discipline aanwezig zijn bij het multidisciplinair overleg (MDO) is een indicator voor de kwaliteit van de multidisciplinair samenwerking.

Zorgmanagers rapporteren dat op driekwart van de locaties de MDO's volgens plan verlopen. Voor twintig procent van de locaties zijn er wel goede afspraken, maar lukt het niet altijd volledig te zijn. Voor vijf procent van de locaties wordt de afspraak MDO-aanwezigheid structureel niet nagekomen door personeelskrapte bij Advies, Behandeling en Consult (ABC).

In 2018 is onderzoek gedaan naar de inzet van een regiebehandelaar. De uitkomst hiervan is dat in het geval er meer behandelaars betrokken zijn bij een cliënt een regiebehandelaar ingezet kan worden. Per cliënt kan maar één persoon de regiebehandelaar zijn. De regiebehandelaar ziet er op toe dat de multidisciplinaire behandeling in het belang van de cliënt wordt uitgevoerd en dat de behandeling in lijn is met het persoonlijk plan. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor de regie, afstemming en coördinatie van de totale multidisciplinaire behandelinzet. De regiebehandelaar doet dit in nauw overleg met de persoonlijk begeleider. Bij een cliënt of bewoner waarbij de behandeling de somatische aspecten de overhand heeft, neemt de arts VG deze rol op zich. In de andere gevallen neemt de gedragskundige de rol van regiebehandelaar op zich. Dit voorstel is een aanmerkelijke verbetering en wordt in 2019 ingevoerd.

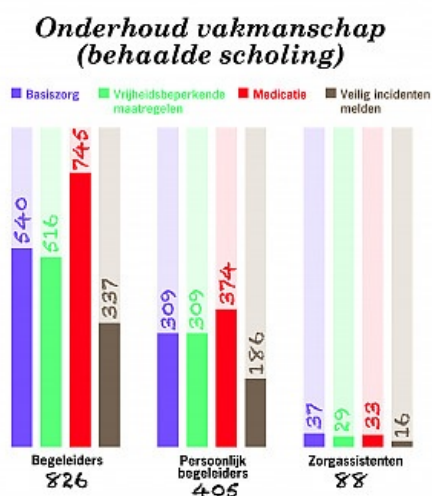
Vakbekwame en betrokken medewerkers

Opleiden

In 2017 is er op het gebied van opleiden veel geïnvesteerd om een verbeterslag te maken in de kwaliteit van zorg. Dit hebben we in 2018 voortgezet. Zorgmanagers rapporteren dat driekwart van de teams vakgerichte scholing conform plan volgt. Jaarlijks is er een kennisfestival voor medewerkers. Het kennisfestival zorgt voor ontmoeting en kennisverrijking. In 2019 wordt dit uitgebreid met kenniscafés waar medewerkers hun kennis kunnen bijspijkeren over thema's waar zij in de praktijk mee te maken krijgen zoals autisme.

Basisopleidingen

Medewerkers volgen vier verplichte scholingsmodules te weten: basiszorg, vrijheidsbeperkende maatregelen, medicatie en veilig incidenten melden. Voor de groep zorgassistenten zijn niet alle scholingen verplicht. Er wordt gekeken wat nodig is voor de functie. De grafiek is een weergave van de gevolgde scholingen per medewerkersgroep.



De grafiek laat zien dat de module medicatieveiligheid door 91% van de (persoonlijke) begeleiders is gevolgd. Zorgassistenten zijn niet verplicht deze module te volgen. Ondanks dit gegeven heeft 38% van de zorgassistenten deze module gevolgd. De module basiszorg is door 61% van de medewerkers gevolgd. De module vrijheidsbeperkende maatregelen door 57% van de medewerkers. Gezien de inzet op het belang van het zorgvuldig toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen, valt dit relatief lage percentage op. Het niet gevolgd hebben van deze module wil niet zeggen dat medewerkers maatregelen onzorgvuldig toepassen. 35% van de medewerkers heeft de module veilig incidenten melden gevolgd. Dit relatief lage percentage wordt verklaard door het feit dat deze nieuwe module in juli 2018 geïntroduceerd is als een resultaat van het project 'Leren en verbeteren van incidenten'.

Er is een aantal verplichte trainingen die teams elk jaar volgen. Dit zijn de scholing Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) en Bedrijfshulpverlening (BHV). Voor locaties waar agressie relatief veel voorkomt is de module professioneel handelen bij (dreigende) agressie en de bijbehorende follow up verplicht. Op vraag van medewerkers zijn in 2018 meer agressietrainingen aangeboden.

Opleiding Intensieve zorg en begeleiding (IZB)

Binnen Vanboeijen vormen de cliënten met 'moeilijk verstaanbaar gedrag' een steeds grotere cliëntengroep. Dit heeft tot gevolg dat de individuele zorg en begeleiding steeds complexer wordt. Om de kwaliteit van leven van onze cliënten nóg beter te maken vergroten we de professionaliteit van medewerkers met betrekking tot deze cliëntengroep. Dit geven we vorm door de opleiding Intensieve zorg en begeleiding (IZB) die in september 2018 is gestart. Begeleiders en persoonlijk begeleiders leren beter aan te sluiten bij de behoeften van cliënt met een verstandelijke beperking en moeilijk verstaanbaar gedrag, zodat zij een volledig, zinvol en begripvol leven kunnen hebben. Medewerkers kunnen de opgedane kennis en vaardigheden direct toepassen in de werksituatie.

IZB is innovatief, flexibel en vraag gestuurd. Het vernieuwende element is de participatie van de medewerkers vanaf het begin van de ontwikkeling om zo vraag gestuurd op de leervragen van de medewerkers de opleiding vorm te geven. Tijdens de evaluatie van de opleiding spelen de deelnemers én cliënten een rol. Het is een combinatie van praktijkleren, blended learning, dat aansluit bij het niveau van de medewerker waardoor de intrinsieke motivatie wordt gestimuleerd. Er is flexibiliteit in tempo, niveau en ondersteuning om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de leerbehoeften van de medewerkers. De opleiding is inmiddels door de VGN SOEC geaccrediteerd is. Daar zijn we trots op!

Werken in de driehoek

Bij de training 'Werken in de driehoek' krijgt het team handvatten voor het werken in de driehoek. Het team leert de principes van de methode waaronder de bonus, verbinding en positie toe te passen. Deze training is nieuw en wordt sinds september 2018 actief aangeboden.

Leertrajecten krachtige teams

Het doel van het leertraject krachtige teams is om teams te ondersteunen in het werken aan een krachtig professioneel team. Een krachtig team is beter in staat te doen wat voor cliënten nodig is. Zo kan de kwaliteit van leven voor de cliënten vergroten. Het leertraject is niet verplicht.

Betrokken medewerkers

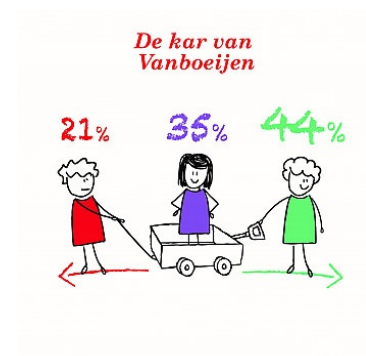
In 2018 heeft er een medewerkeronderzoek plaatsgevonden. Ruim de helft van de medewerkers heeft de enquête ingevuld. Dit is 10% meer dan drie jaar geleden.



Het medewerkeronderzoek geeft inzicht in de mate waarin medewerkers bevlogen en betrokken zijn bij Vanboeijen. Bevlogen en betrokken medewerkers willen de organisatie echt een stap verder helpen. Het is daarom belangrijk om voldoende bevlogen medewerkers in huis te hebben. De uitkomsten van het medewerkeronderzoek zijn bemoedigend. We zijn blij verrast, omdat gezien de fase waarin Vanboeijen verkeerde we lagere cijfers hadden verwacht.

Cultuur bij Vanboeijen: de kar als metafoor

Stelt u zich eens voor dat Vanboeijen een eenvoudige kar is die vooruit moet. Bevlogen medewerkers zijn in dat geval degenen die voor de kar lopen en deze met een touw vooruit trekken. Tevreden medewerkers zitten voorin de kar en kijken mee vooruit. Minder of zelfs ontevreden medewerkers zitten achter op de kar en kijken de andere kant op. En dan zijn er nog enkele medewerkers die zelfs achter de kar hangen, met de hakken in het zand. Zij werken tegen en bemoeilijken vooruitgang. De kar van Vanboeijen laat dit zien: 44% van de medewerkers is bevlogen en betrokken met Vanboeijen, zij zijn de kartrekkers; 35% van de medewerkers zijn tevreden, zijn zitten op de kar en 21 procent hangt achter de kar, met de hakken in het zand.



Verbeteracties liggen op het gebied van de werkdruk. 55% van de medewerkers geeft aan de werkdruk goed te vinden. Dit is vergelijkbaar met de meting van drie jaar geleden. Maar er zijn ook medewerkers die de werkdruk te hoog ervaart. De samenwerking met andere disciplines wordt als minder makkelijk ervaren. Zo wordt er gesproken over 'eilandjes' en over meer behoefte aan openheid onderling. Er zijn veel opmerkingen gemaakt over bezetting- en

roosterproblemen. Aan de hand van de positieve en aandachtspunten zijn teams aan de slag gegaan met het verder benutten van de positieve punten uit het onderzoek die voor hun team/locatie belangrijk zijn. Tevens zijn bij de aandachtspunten uit het onderzoek concrete acties geformuleerd.

Vernieuwing en zorgtechnologie

Na de afgelopen jaren van herstel is er tijd en energie voor vernieuwing en innovatie. Bij Vanboeijen maken we gebruik van slimme, nieuwe technieken en hulpmiddelen, voor zowel bewoners en cliënten als de begeleiders. iPads en apps, waardoor een bewoner of cliënt bijvoorbeeld de krant krijgt voorgelezen, worden ingezet om de wereld te vergroten. Afgelopen najaar zijn 50 interactieve robotohuisdieren aangeschaft en onder verschillende woonlocaties en werk- en dagbestedingslocaties verdeeld. Bovendien worden de materialen van de spelbibliotheek vernieuwd en aangevuld. Beiden zijn en worden mogelijk gemaakt door de Stichting Vrienden van Vanboeijen. De ervaringen hiermee zijn positief.

Een ander voorbeeld van vernieuwing is Huis Vanboeijen, een veilig soort facebook-achtige omgeving. Hierin kunnen bewoners, met ouders en verwanten en begeleiding, communiceren op de locatie.

In 2018 heeft Vanboeijen meegedaan aan de eerste landelijke VG Hackathon. De vraag die centraal stond tijdens deze hackathon, was: Hoe kunnen we mensen met een verstandelijke beperking ook in de toekomst nog beter ondersteunen met behulp van technologie?

We hebben letterlijk ervaren dat, wanneer je op een methodische manier en met een multidisciplinair team aan de slag gaat, je tot prachtige oplossingen voor diverse vraagstukken kunt komen. We hebben daarom een vervolg gegeven aan de deelname van de hackathon en hebben eind 2018 het EvoLab opgericht. Het EvoLab is een ontwikkelruimte waar medewerkers van Vanboeijen op een methodische manier slimme oplossingen en innovaties gaan creëren voor vraagstukken uit de dagelijkse praktijk. Deze oplossingen leiden ertoe dat er meer tijd is voor zorg, begeleiding en aandacht voor de bewoners en cliënten.



Conclusies en ontwikkelkansen

Conclusies en ontwikkelkansen

In dit hoofdstuk geven we op de drie kwaliteitsgebieden de conclusie, verbeterpunten en ontwikkelkansen weer:

1. *Persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding*
2. *Clïëntervaring en eigen regie*
3. *Krachtige teams*

Tot slot geven we uitleg over de keuzes die het bestuur maakt ten aanzien van kwaliteitsverbetering en hoe deze zijn opgenomen in de strategische koers 2019 – 2021.

Wat heeft Vanboeijen gedaan met de bevindingen in het kwaliteitsrapport 2017

Vanaf 2016 hebben we binnen Vanboeijen de nodige stappen gezet om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De eerste resultaten hiervan worden steeds meer zichtbaar. In dit rapport hebben we met verhalen en telinformatie laten zien hoe we samen met de bewoners en cliënten en verwanten en vrijwilligers hebben gewerkt aan de invulling van het persoonlijk plan. We proberen cliëntvolgend te zijn en te luisteren naar wat de cliënt voor ogen heeft. We gaan doorontwikkelen op methodische verdieping van de persoonsgerichte ondersteuning. Dit geldt ook voor cliëntmedezeggenschap op de locatie, passend bij de cliënten en bewoners op de betreffende locatie. Hier kunnen we nog stappen in zetten. In 2017 is aangegeven te investeren scholing van medewerkers en in krachtige teams, zowel in kunde als houding en gedrag. Daar is in 2018 fors op geïnvesteerd en het zal in 2019 een vervolg krijgen. De basis is nog niet op alle locaties op orde, in 2018 is intensief gewerkt naar verbetering daarvan. In 2019 werken we hier gestaag en planmatig aan verder.

We zien door alle inspanningen in de praktijk een verschuiving van het beheersmatig en probleemgericht werken met mensen met een verstandelijke beperking naar het methodisch en behoeftegericht werken. Dit doen we omdat we betrouwbaar willen zijn in onze bijdrage aan kwaliteit van bestaan van bewoners of cliënten van Vanboeijen. Nu en in de toekomst. Op deze verschuiving zijn we trots! In 2018 hebben we met elkaar weer flinke stappen gezet, dat vraagt ook veel van ons allemaal. Van managers en gedragsdeskundigen wordt regie en samenwerking gevraagd en van medewerkers wordt vakmanschap verwacht. De accenten liggen op eigenaarschap, kunde en reflectie.

1. Persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding

Wat gaat goed?

De persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding is cliëntvolgend en waarde gedreven. In het persoonlijk plan van de bewoner of cliënt wordt steeds beter vastgelegd welke factoren daadwerkelijk helpen om de best mogelijke kwaliteit van leven te ervaren. Medewerkers zijn overtuigd van nut en noodzaak van het consequent werken vanuit het persoonlijk plan. Ook ouders en verwanten dragen actief bij om het levensverhaal van hun dierbare te verwoorden. De dialoog in de driehoek is de basis van ons handelen.

Wat kan beter?

Het methodisch werken aan persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding van bewoners en cliënten en competenties van medewerkers kan beter. De persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding bestaat veelal op basis van intuïtief en probleemgericht handelen. Dit kan beter, dat wil zeggen meer methodisch en gericht op de behoefte van de cliënt of bewoner, op een herkenbare Vanboeijen-manier.

2. Cliëntervaring en eigen regie

Wat gaat goed?

Zelf het stuur van je leven kunnen vasthouden, met hoeveel hulp dan ook, maakt gelukkig. Voor ieder is eigen regie anders. Vanboeijen is met bewoners en cliënten in dialoog om te ontdekken wat belangrijk is voor hun leven. Hier is de praatplaat "Dit wil ik" uit voort gekomen.

De zeggenschap op organisatieniveau van bewoners en cliënten is versterkt. De centrale bewonersraad heeft statutair dezelfde rechten verkregen als de centrale verwantenraad.

Vanboeijen heeft een eerste stap gemaakt om op basis van de het ervaringsinstrument "Dit vind ik ervan" de dialoog met elke bewoner en cliënt te voeren. Uit de eerste bevindingen blijkt dat op tafel komt wat er leeft bij de bewoner. Dat is bemoedigend. Daardoor is aansluiten bij wensen en verlangens beter mogelijk.

Wat kan beter?

Eigen regievoering in de praktijk van alledag kan beter. Vanboeijen heeft de visie op cliëntmedezeggenschap ontwikkeld 'Met elkaar op locatie'. Elke locatie is verantwoordelijk om deze vorm en kleur te geven, passend bij de bewoners en cliënten. Het lukt nog niet overal om daar op een goede en passende manier invulling aan te geven. In 2019 wordt er op elke locatie een passende invulling aan gegeven. De centrale verwantenraad kan worden betrokken op locaties waar dit moeilijk tot stand komt.

In het kader van de pilot die we in 2018 hebben gehouden is het cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan' aangeboden aan een beperkt aantal cliënten. In 2019 gaan meer persoonlijk begeleiders op deze manier in gesprek met cliënten. Het streven is 50% van de persoonlijk begeleiders. Zo bouwen we het gebruik van het instrument uit waardoor we meer inzicht verkrijgen in cliëntervaringen op locatie- en organisatieniveau.

3. Krachtige teams

Wat gaat goed?

Zorgmanagers werken met hun teams actief aan teamontwikkeling binnen de kaders en mogelijkheden. In 2019 wordt hier gestaag verder aan gewerkt. Vanboeijen heeft in 2018 een visie op leren van en in praktijk ontwikkeld en er is een plan van aanpak. Tot die tijd reflecteerden teams elk op hun eigen manier. Teamreflectie wordt gestimuleerd door de managers. Er wordt veel geïnvesteerd in de deskundigheid van (persoonlijk) begeleiders. Deze lijn wordt doorgezet naar de komende jaren. Vanboeijen is koersvast. Vanboeijen is zich bewust van het belang van innovatie en zet stappen gericht op merkbare verbetering van kwaliteit van bestaan van bewoners en cliënten.

Wat kan beter?

Het planmatig en gefaseerd werken aan teamontwikkeling en vakgerichte scholing zodat continuïteit van zorg geborgd blijft en minder afhankelijk van persoonlijk intuïtief handelen. Dit vraagt een zorgvuldige planning en afstemming van de locaties met ondersteunende diensten om de haalbaarheid van de te volgen opleidingen te realiseren.

Het leren en verbeteren van meldingen kan beter. De investering in het leren in en van de praktijk dient de komende jaren zichtbaar te worden in minder agressie, medicatie en valincidenten.

Keuzes die Vanboeijen maakt voor kwaliteitsverbetering in 2019

Met het programma 'Thuis en op het werk bij...' zijn kwaliteitsimpulsen ingezet die we de komende jaren stapsgewijs doorontwikkelen en invoeren. Op basis van genoemde conclusies zijn verdere kwaliteitsimpulsen ingezet die de komende jaren gefaseerd en op elkaar afgestemd ingevoerd worden.

1. Persoonsgerichte ondersteuning en begeleiding op de Vanboeijen-manier

De Vanboeijen-manier is een combinatie van methodisch werken aan kwaliteit van leven van de bewoners en cliënten en competenties van medewerkers.

Methodisch werken aan kwaliteit van leven van de bewoners en cliënten dat bestaat uit:

1. Werken in de driehoek
2. Werken met de domeinen kwaliteit van bestaan
3. Werken met de elementen van Triple C

In de ondersteuning van competenties werken we met:

4. Leren in en van de praktijk
5. Scholing
6. Zorgprogramma's
7. PB-er nieuwe stijl
8. Leiderschapstraject



2. Rondom cliëntervaringen spelen twee ontwikkelthema's

- Ophalen van cliëntervaringen met 'Dit vind ik ervan!' zodat we inzicht krijgen in de mate van cliënttevredenheid op zowel cliënt-, locatie- als organisatieniveau
- Cliëntmedezeggenschap vorm geven op alle locaties waarbij elke locatie zijn eigen kleur heeft, passend bij de bewoners en cliënten op de locatie. In samenspraak met verwanten

3. Bij krachtige teams hebben twee thema's prioriteit

- Leren in en van de praktijk op alle niveaus in de organisatie: in de driehoek met verwanten en bewoner/cliënt, in de teams en ondersteuning
- De juiste persoon op de juiste plek met aandacht voor betrokkenheid en vakmanschap van huidige medewerkers en het binden en boeien van nieuwe medewerkers

Sturen op betrokken, bevlogen en deskundige medewerkers alsook weten te boeien en binden van nieuwe medewerkers zijn de sleutels voor kwalitatief goede ondersteuning en begeleiding op de Vanboeijen-manier, nu en in de toekomst.

Een belangrijke opdracht voor de komende jaren is om deze kwaliteitsverbeteringen in samenhang te blijven zien, op elkaar af te stemmen en afgestemd met de praktijk gestaag en zorgvuldig in te voeren. Met teline informatie die goed aansluit op de praktijk en inzicht geeft in merkbare verbeteringen. De ingezette kwaliteitsimpulsen gaan we monitoren om

ervan te kunnen leren en om erover te kunnen vertellen en tellen in de kwaliteitsrapporten van de komende jaren. De prioriteiten voor kwaliteitsverbetering maken deel uit van de Strategische Koers 2019 – 2021 (met daarin de verantwoordelijke en het tijdspad).



Reflecties

Reflectie van de Centrale Bewonersraad

Volgt

Reflectie van de Centrale Verwantenraad

Volgt

Reflectie van de Medezeggenschapsraad

Volgt

Reflectie van de Raad van Toezicht

Volgt



Externe visitatie

Toelichting

Volgt



Bronnen

Bronnen

Interne bronnen

- Evaluatie jaardocument en kwaliteitsrapport 2017
- Jaarverslag 2018 Cliëntvertrouwenspersoon
- Kaderbrief 2018 en 2019
- KPI's 2018, incidentmeldingen, audits
- Kwaliteitsrapport 2017 incl. beschouwingen
- Kwartaalrapportages, kwaliteit reviews
- Medewerkertevredenheidsonderzoek 2017
- Planning jaardocument en kwaliteitsrapport 2018
- Strategische koers Vanboeijen 2019-2021 Dit zijn wij!

Externe bronnen

- Handreiking kwaliteitsrapport en externe visitatie 2017-2022, VGN
- Kleurrijke zorg Sectorbeeld Gehandicaptenzorg 2017
- Regioplan gehandicaptenzorg Drenthe, december 2018 Zilveren Kruis Zorgkantoor
- VGN regionale bijeenkomst Kwaliteitskader, 19 nov. 2018
- Vertellen telt!, notitie IGJ (maart 2018)

Contact

Vanboeijen

Eemland 1, Postbus 30014

9400 RA Assen

0592 305 305

info@vanboeijen.nl