

# Kwaliteitsrapportage Stichting het Maathuis 2017

## Beschermd Wonen

### Inleiding

#### Doelstellingen van het rapport

Met deze kwaliteitsrapportage levert Stichting het Maathuis een overzicht van de kwaliteit die geleverd wordt, onder de verantwoording van de Raad van Bestuur. Dit rapport heeft betrekking op de zorg die onder de Beschermd Wonen valt. Het bevat een geobjectiveerde weergave van de kwaliteit die Stichting Het Maathuis bereikt voor cliënten, alsmede een weergave van belangrijke voorwaarden zoals betrokken en vakbekwame medewerkers.

#### Opzet van het rapport

Allereerst wordt een algemeen beeld geschetst van Stichting het Maathuis, haar cliënten en haar medewerkers, en hoe het kwaliteitsrapport aan haar gegevens is gekomen. Vervolgens wordt er dieper op de kwaliteitsaspecten van Beschermd Wonen ingegaan. Dit vormt de kern van het kwaliteitsrapport.

### Visie en werkwijze het Maathuis

#### Missie en Visie

##### **Missie, waar Stichting het Maathuis voor staat**

Stichting het Maathuis staat voor het bieden van zorg dat er op gericht is om cliënten kwalitatief en kwantitatief zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden, zodat hun mogelijkheden en talenten maximaal op alle levensgebieden (wonen, werk en vrije tijd) tot ontplooiing kunnen komen.

##### **Visie, waar Stichting het Maathuis voor gaat**

Om de missie te verwezenlijken wil Stichting het Maathuis de cliënten allerlei vormen van zorg/begeleiding aanbieden die nodig zijn om de weg naar zelfstandigheid binnen hun mogelijkheden zonder drempels te kunnen bewandelen. Als werkgever wil Stichting het Maathuis de medewerkers uitdagend werk bieden in een ondernemende en innovatieve organisatie. Stichting het Maathuis wil samenwerken met andere partijen op het gebied van behandeling, dagbesteding, 24-uur zorg en verslavingszorg. Voor de komende jaren wil Stichting het Maathuis werken aan stabilisatie en risicospreiding van de stichting, zodat ook de komende jaren het bestaansrecht geborgd is.

##### **Veiligheidsbeleid / visie op veiligheid**

Stichting het Maathuis heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Dit geldt voor fysieke en emotionele/sociale veiligheid van zowel cliënt als medewerker, zoals veiligheid in het Primaire proces, veiligheid van medewerkers, veiligheid in interne en externe communicatie (privacy bescherming). Stichting het Maathuis heeft hiervoor verschillende procesbeschrijvingen en preventiemaatregelen opgesteld.

### Besturingsfilosofie en werkwijze

Stichting het Maathuis is een relatief kleine zorgaanbieder waar, mede door de platte structuur, korte lijnen worden gehanteerd. Er zijn veel factoren die van invloed zijn in de huidige turbulente markt. Een kleine organisatie met gespecialiseerde medewerkers die een pakket producten en diensten levert, kan in een aantal opzichten complexer zijn dan een grote organisatie met een beperkt en identiek assortiment standaard producten.

De kracht van Stichting Het Maathuis is dat door haar kleinschaligheid cliënten zich thuis voelen. Ze hebben met weinig verschillende medewerkers te maken, waardoor zij een vertrouwensband met elkaar kunnen opbouwen. Er is expertise aanwezig vanuit verschillende theoretische achtergronden, waardoor de cliënt advies en zorg op maat krijgt.

De begeleiders en medewerkers van Stichting Het Maathuis werken vanuit een laagdrempelige houding en staan naast de cliënt, in plaats van daarboven, zonder daarbij aan gezagsverhouding te moeten inleveren. Wij werken vraag- en mensgericht, we houden rekening met de persoonlijke situatie, en gaan uit van de kansen voor onze cliëntèle.

Onze medewerkers zijn organisatie-gebonden, en identificeren zich met de organisatie. Er zijn een aantal medewerkers die heel bewust hebben gekozen om te werken in een kleinschalige voorziening omdat hier de lijnen kort zijn en er daadkrachtig gewerkt kan worden.

Stichting het Maathuis streeft ernaar zich continu te verbeteren, zowel in de interne bedrijfsvoering als in de uitvoerende diensten. In de besturingsfilosofie van Stichting het Maathuis is een verband gelegd met de plan-do-check-act-cyclus.

Onze doelgroep is complex en betreft cliënten met een forse hulpverleningsgeschiedenis. Tot de doelgroepen cliënten van Stichting het Maathuis horen:

- cliënten met een WLZ indicatie, beschikking WMO/Jeugdwet
- cliënten met een psychiatrische aandoening; (GGZc) Beschermd Wonen
- cliënten met ernstige psychosociale problemen, gedragsstoornissen; Beschermd wonen

Per wetgeving wordt een andere maatgeving verwacht.

Onder Beschermd Wonen heeft Stichting het Maathuis 10 cliënten in 2017. Zij vormen 1/8 deel van de gehele cliëntenpopulatie van Stichting het Maathuis.

### Aanpak kwaliteitsrapport

Relevante gegevens die hieronder beschreven worden, komen onder andere uit cliënttevredenheidsonderzoeken, medewerkers tevredenheidsonderzoeken, frequente teamreflecties en contacten tussen orthopedagoog en de Cimot-medewerker. Dit is interne evaluatie die regelmatig en conform regelgeving B.W. uitgevoerd worden.

### Gedragscode

Externe evaluatie voor de gedragscode is in november 2016 uitgevoerd door Woesd. Hiervan is het rapport als bijlage toegevoegd. Het keurmerk is ons toegewezen. De uitkomsten en het plan van aanpak hadden een doorlooptijd in 2017. In het Ondersteuningsplan plan worden de vorderingen bijgehouden.

### Op- en afschaling van inzet

De personele bezetting wordt afgestemd op de toegewezen uren per cliënt.

In en uitstroom Zie bijlage

### Hoe wordt er gewerkt aan uitstroom en periodieke evaluaties.

Stichting het Maathuis staat voor zorg op maat en het uitvoeren van een systeembenadering; familie en omgeving worden meegenomen in de zorg voor de cliënt. Al bij de intake wordt er onderzocht wat de invloed is van personen in de nabije omgeving van de cliënt. Denk hierbij aan de familie, vrienden en overheidsfunctionarissen.

In het ondersteuningsplan, welke we vanuit het Cimot meegeleverd krijgen, wordt het verloop van de individuele ontwikkelingen en daarmee de uitstroom nauwlettend gevolgd. De orthopedagoog houdt hierover, indien nodig, contact met de Cimot medewerker. Er vindt bij uitstroom altijd een warme overdracht plaats.

Het ondersteuningsplan vormt de basis van het persoonlijk plan van de cliënt, maar wordt altijd tijdens een of meerdere gesprekken nog gehoord en bevestigd. Stichting het Maathuis gelooft in behoud van eigen regie door de cliënt en is van mening dat dit louter positieve effecten heeft op de kwaliteit van het zorgproces.

Wanneer de cliënt in zorg is bij Stichting het Maathuis, vindt er periodiek een officieel evaluatiemoment plaats en de eventuele bijstelling volgens de data die genoemd staan in het ondersteuningsplan. De Cimot-medewerker wordt hiervan op de hoogte gesteld. Dit zijn de voortgangsverslagen en evaluatieverslagen. In deze verslagen wordt ook de cliëntveiligheid meegenomen. De aanwezige risico's worden beheerst door:

- Systematiek in persoonlijk plan
- Medicatie
- Onveilige situaties (incidenten)
- Zorginhoudelijke veiligheid van cliënten.

*Bijlage: in en uitstroom schema 2017*

### Zinvolle dagbesteding/zorgketen

Samen met de cliënt en de Cimot medewerker wordt er gekeken naar een zinvolle dagbesteding voor de individuele cliënt. Stichting het Maathuis heeft contacten in het zorgketen met o.a. Mota (scholing), RIBW en bedrijven of organisaties welke tevens een stukje dagbesteding kunnen leveren als het past bij de begeleidingsbehoefte van de cliënt. Ook heeft Stichting het Maathuis een werkhuis waar de cliënten onder deskundige begeleiding vaardigheden kunnen aanleren.

### Cliëntervaring

Bij Stichting het Maathuis wordt er jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Interne CTO's worden afgewisseld met externe CTO's, elk om het jaar. In 2017 heeft een extern CTO plaatsgevonden. In 2016 heeft er ook een extern onderzoek van Menselijke Maat plaats gevonden. De uitkomsten hiervan heeft een doorloop tijd in 2017. Zie bijlage.

In 2017 heeft er een extern CTO onderzoek plaats gevonden door het bureau Buntinx. Hierin zijn tevens de 10 cliënten van Beschermd Wonen meegenomen. In dit onderzoek zijn ook de integrale

zorgketen partners meegenomen. De uitkomsten van dit onderzoek zijn verwerkt in Kwaliteit Verbeter Kaarten en hebben een doorloop in 2018.

De reden waarom we gekozen hebben voor de organisatie Buntinx en niet voor de Menselijke Maat ligt gelegen in een voor ons verplichte keuze uit de kwaliteitswaaier van de GHZ. Dezelfde aspecten van de menselijke Maat komen terug in dit onderzoek. *Zie bijlage cliëntwaarderingsonderzoek Buntinx 2017.*

Bij de externe CTO zijn 36 vragenlijsten verstuurd. Gemiddeld genomen waren de cliënten tevreden met de kwaliteit van zorg: 2,7 op een schaal van 1 tot 3. Dit is gemiddeld vergeleken met andere organisaties. Hierbij is een scheiding gemaakt voor de verschillende financieringsstromen die Stichting Het Maathuis verzorgt.

#### Verbeterpunt

Cliënten geven in het CTO aan dat zij graag zouden zien dat er meer aandacht is voor de eigen wensen en dat ze hierbij graag geholpen willen worden. Er komt meer aandacht voor het bespreken van de eigen wensen van de cliënten en we gaan dit als item opnemen in het persoonlijk plan. Dit is onze opdracht voor 2018 om dit verder uit te werken.

In 2017 is het werken met Kwaliteit Verbeter Kaarten (KVK) ingevoerd. De deze worden besproken in de bewonersvergaderingen en in de teamvergaderingen. De acties worden uitgewerkt en mogelijk volgt hierop weer een nieuwe actie (PDCA). Zie rapport CTO 2017 Buntinx (bijlage)

#### Ketenpartners (integrale zorgketen)

Tijdens het externe CTO van 2017 zijn ketenpartners ook ondervraagd over Stichting het Maathuis. Zij waren tevreden over de kwaliteit van de begeleiding bij de cliënten van Stichting Het Maathuis en over de samenwerking tussen de ketenpartners en Stichting het Maathuis. Zij geven gemiddeld een 8,8/10 over Stichting Het Maathuis.

#### Klachten en Incidenten

In het jaar 2017 zijn er geen formele klachten binnen gekomen vanuit Beschermd Wonen. Indien ze wel waren binnen gekomen nemen we contact op met het Cimot om ze te bespreken.

Incidenten: Er zijn 14 incidentmeldingen gedaan in 2017 door B.W doelgroep. Deze incidenten zijn naar tevredenheid van de cliënten en medewerkers opgelost. Het gaat met name om kleine incidenten zoals ruzie met een mede cliënt, wegliep gedrag en middelen gebruik. Bij 1 cliënt kwam er bijvoorbeeld in het jaar 2017, 9 incidenten voor. Wij zien incidentmeldingen als een gratis advies om verbeteringen in onze benaderingswijze naar de cliënt toe aan te passen.

#### De toekomst

Stichting het Maathuis is trots op haar kleinschaligheid, op haar expertise en op haar flexibele manier van werken. Zij zijn vooral trots op het feit dat zij, ondanks haar kleinschaligheid, kan concurreren met de grotere aanbieders in de regio. Zij zijn trots op het feit dat zij echt "Zorg op Maat" kunnen bieden, ook aan cliënten met een Beschermd Wonen indicatie.