



Kwaliteitsrapportage 2020

STICHTING HET MAATHUIS

Over ons in 2020

Stichting Het Maathuis heeft in 2020 te maken gehad met de Corona-crisis. Het was een bijzonder jaar. Ondanks de Corona, is Stichting Het Maathuis er trots op dat de continuïteit van de zorg is gewaarborgd en er goede kwaliteit van zorg geboden kon worden. Een aantal zaken hebben vertraging opgelopen, maar ondanks dat heeft Het Maathuis de benodigde zorg kunnen aanbieden aan de cliënt.

Eigenlijk hebben we veel van de corona-crisis geleerd: over onszelf en over onze organisatie. Terugkijkend heeft de coronapandemie vanzelfsprekend veel invloed gehad op alle onderdelen van de organisatie en de bouwstenen waarop de organisatie is opgebouwd. Het belangrijkste inzicht is dat we deze crisis als kans hebben benaderd om te leren hoe we om kunnen en willen gaan met een situatie als deze. Angst hebben we kunnen omzetten in denken in mogelijkheden en zoeken naar verbinding. We hebben nieuwe ketenpartners en samenwerkingen opgestart zoals met de GGD en huisartsenpost waardoor we op een veilige, verantwoorde manier goede zorg en ondersteuning konden blijven bieden.

Ook werd zichtbaar hoe belangrijk dagstructuur en een zinvolle dagbesteding is in het bestaan. Als organisatie hebben we familie, cliëntondersteuners en overige betrokkenen als een belangrijke samenwerking- en overlegpartner ervaren waardoor we samen de kwaliteit van zorg konden behouden. Medewerkers hebben in 2020 laten zien dat er grote inzet en bereidheid is om er samen in verbinding zo veilig mogelijk samen te werken aan goede zorg. Hierin is het management ondersteunend en richtinggevend geweest en heeft constant de belangrijke factoren – gezondheid en welbevinden van eenieder – in oog gehouden.

Ondanks de moeilijke situatie is het de medewerkers, de cliënten en alle betrokken samen gelukt in 2020 toch een prettig leefklimaat te behouden. We hebben altijd de kwaliteit van leven als belangrijkste doel voor ogen gehad en hierin mogelijkheden gezocht hoe we dit vorm konden binnen deze crisissituatie.

De coronacrisis heeft ons extra bewust gemaakt van de krachten van de organisatie. Stichting Het Maathuis heeft laten zien dat zij optimale, kwalitatief goede zorg kan leveren, ook in crisissituaties.

Mei 2020



Gerda Maathuis

Samenvatting

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

Persoonlijke maatwerk wordt geboden door het leveren van zorg op maat. Dit doen wij door bij de aanmelding de kansen maar ook de risico's van de client goed in beeld te krijgen. Hiermee bedoelen wij de risico's op fysiek (gezondheid), mentaal, psychisch en ook sociaal gebied. Doordat onze cliënten niet altijd goed zicht hebben op hun eigen functioneren kiezen wij voor een client- brede aanpak. Dit betekent dat er met toestemming van de cliënt familie, mantelzorgers en professionals betrokkenen kunnen worden om het persoonlijk plan zoveel af te stemmen op het individu waarbij de eigen regie van de cliënt voorop staat.

In 2020 is het project Canadahof opgestart, een 24-uurs woonvorm waarbij begeleiding in de nabijheid aanwezig is. Hier wordt gekeken of een cliënt zich kan ontwikkelen richting meer zelfstandig of ambulant wonen.

2020 is er op het vlak van zorgaanbod ook ingezet op uitbreiding om de kwaliteit van zorg verder te verbeteren. Naast de toekenning voor Forensische Zorg, is Stichting Het Maathuis zich aan het door ontwikkelen op het gebied van onderzoek, diagnostiek en mede vormgeven aan behandeling. Voor collega-instellingen, gemeenten en externen is de mogelijkheid opgestart om gebruik te maken van de deskundigheid van gedragswetenschappers en/of psychiaters van Stichting Het Maathuis. Daarnaast is er een uitbreiding in het hulp- en behandelingsaanbod aan cliënten met een WLZ door middel van een nieuw product (product diagnostiek). Er wordt gekeken voor komend jaar naar de mogelijkheden voor het aanbieden van zorg vanuit de GZSP.

Per 2021 zullen sommige van onze cliënten die nu op basis van een WMO-indicatie zorg ontvangen, overgaan naar de nieuwe WLZ-W wetgeving. In 2020 is er overleg geweest met een vast contactpersoon over de mogelijkheden en richtlijnen hiervoor. In navolging hiervan zijn in 2020 al meerdere WLZ-indicaties aangevraagd.

De zichtbaarheid en bekendheid van Stichting Het Maathuis in de Twentse zorgwereld is in samenwerking met de bestuurder Zorg en Innovatie vergroot is, mede door het aangaan van nieuwe samenwerkingen met onder meer psychiaters, behandelaren en collega-zorgaanbieders.

Dat Stichting Het Maathuis gecontroleerd groei doormaakt, is allereerst gerealiseerd door het starten van project 'Canadahof'. Daarnaast is dit ook te herleiden uit de cijfers van het aantal cliënten binnen de dagbesteding. Er is binnen de dagbesteding sprake van groei in het aantal aanmeldingen. Het team binnen de dagbesteding is stabiel en het aanbod van activiteiten is divers. Daarnaast is er een prettige samenwerking met speciaal onderwijs en diverse ketenpartners, waardoor diverse trajecten op maat tot stand zijn gekomen.

In 2020 hebben de externe visitaties vooral online en telefonisch plaatsgevonden. Stichting Het Maathuis wil de samenwerking met ketenpartners blijven optimaliseren en professionaliseren, zodat op cliëntniveau, teamniveau, inhoudelijke niveau en op organisatieniveau nog meer geleerd en professioneel geacteerd kan worden. Er wordt intensief ingezet op samenwerking met behandelaars, psychiaters, gemeenten, externe zorgcollega's en het zorgkantoor.

Deze kwaliteitsjaarrapportage 2020 is tot stand gekomen door samenwerking van bestuurders, orthopedagogen en beleidsteam van Stichting Het Maathuis.

Inhoud

Inleiding	4
Visie en werkwijze Het Maathuis	5
Bouwsteen Cliëntgegevens	7
Bouwsteen Cliëntervaring	10
Bouwsteen Teamreflectie	11
Reflectie	13
De toekomst	14
Bijlage: Informatiebronnen	15

Inleiding

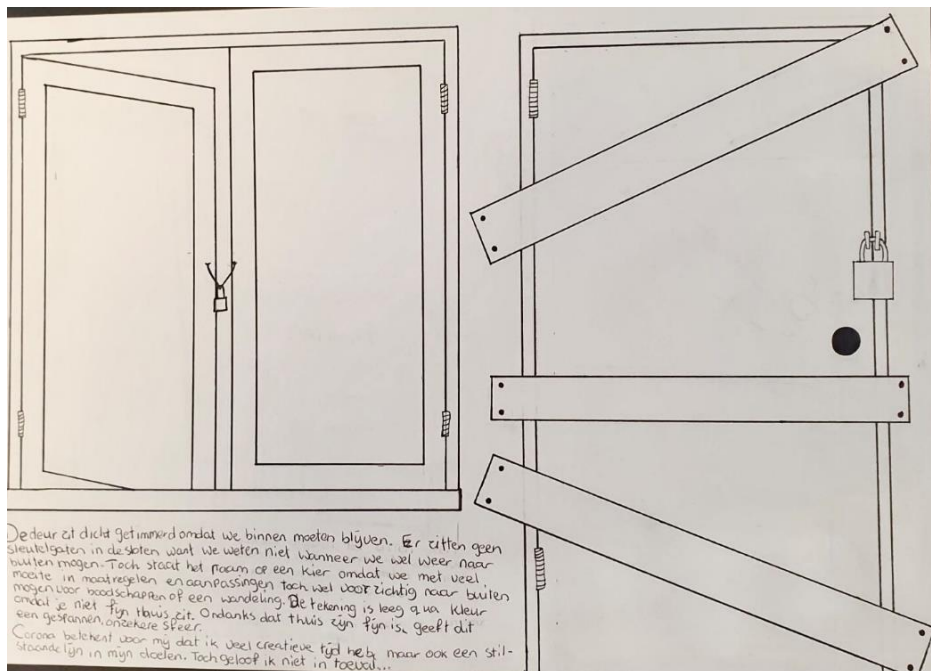
Doelstellingen van het rapport

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 Wet langdurige zorg (WLZ) valt, maar geldt evenzo voor cliënten die zorg ontvangen vanuit een ander wettelijk kader. 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. Met dit rapport worden stakeholders van Stichting Het Maathuis geïnformeerd.

Opzet van het rapport

Allereerst wordt een algemeen beeld geschetst van Stichting Het Maathuis, haar cliënten en haar medewerkers, en hoe het kwaliteitsrapport aan gegevens is gekomen. Vervolgens wordt er dieper op de bouwstenen vanuit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg ingegaan en hoe Stichting Het Maathuis de bouwstenen heeft ingebed in haar werkprocedures. Dit vormt de kern van het kwaliteitsrapport. Als laatste worden doelen voor de toekomst bepaald; hoe kan Stichting Het Maathuis in de toekomst kwaliteit van zorg blijven garanderen en welke aandachtsgebieden zijn er voor Stichting Het Maathuis? Er wordt informatie gegeven over de verbetertrajecten en welke aanpak hierbij gehanteerd wordt.

Het bestuur van Stichting Het Maathuis is nauw betrokken geweest bij de opzet van deze kwaliteitsrapportage en benadrukt dat kwaliteit van zorg te allen tijde voorop moet staan in het leveren van zorg.



Bron: ervaring en beleving van een cliënt in beeld, Corona-tijd, 2020

Visie en werkwijze Het Maathuis

Missie en Visie

Stichting het Maathuis staat voor het bieden van zorg welke er op gericht is om mensen kwalitatief en kwantitatief zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden, zodat hun mogelijkheden en talenten op alle levensgebieden (wonen, werk en vrije tijd) optimaal tot ontplooiing kunnen komen. Kernwaarden hierbij zijn: respect, verbondenheid, betrouwbaarheid en geborgenheid.

Om de missie te verwezenlijken wil Stichting Het Maathuis de cliënten allerlei vormen van zorg/begeleiding op maat 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 diagnostiek en behandeling, dagbesteding, 24-uurszorg 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. Daarnaast wil Het Maathuis zich richten op het aanbieden van onderzoeks- en behandelingstrajecten met professionals vanuit Het Maathuis.

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, te denken aan veranderende wet- en regelgeving en de krappe arbeidsmarkt. Een kleine organisatie met gespecialiseerde medewerkers die een breed pakket producten en diensten levert, kan in een aantal opzichten complexer zijn dan een grote organisatie met een beperkt en identiek assortiment standaardproducten.

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, de basis voor een goede werkrelatie. Er is expertise aanwezig vanuit verschillende vakgebieden, 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 is een aantal medewerkers dat heel bewust heeft 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, wat ook terug te vinden is in de jaarplannen en het meerjarenbeleidsplan en in alle structurele overleggen.

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, 33 cliënten, 30 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de WMO 49 cliënten 44.55% van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de JW 17 cliënten 15,45% van totaal aantal cliënten
- Cliënten met een CIMOT/Beschermd Wonen indicatie 11 cliënten 10 % van totaal aantal cliënten.

Per wetgeving wordt een andere maatgeving verwacht. Deze kwaliteitsrapportage is in de basis opgezet voor WLZ-zorg maar sluit tevens aan bij de dienstverlening aan al onze cliënten, ook bij onze cliënten vanuit een andere wetgeving. De cliënten vanuit de verschillende wetgevingen zorgen voor een mooie dynamiek binnen de stichting. In het dagelijks leven komen onze cliënten ook verschillende mensen tegen, hierbij helpen we ze door dit ook in hun woonomgeving zo goed mogelijk na te bootsen. De bejegening is hierbij vooral van belang.

Aanpak kwaliteitsrapport

Relevante gegevens die hieronder bij de bouwstenen beschreven worden, komen onder andere uit cliënttevredenheidsonderzoeken, medewerkerstevredenheidsonderzoek en frequente formele en informele intervisie. Dit is een interne evaluatie die regelmatig en conform regelgeving uitgevoerd wordt.

In 2020 hebben er contacten met collega-instellingen m.b.t. de omgang met corona en RIVM-maatregelen binnen de organisatie. De samenwerking met collega-zorgorganisaties is van meerwaarde voor alle partijen. Dit betreft de samenwerking met ketenpartners zoals Stichting Het Maathuis die heeft voor bijvoorbeeld behandeling, scholing en dagbesteding.

De feedback naar aanleiding van de visitatie (veelal digitaal) was positief. Er kwamen geen directe verbeterpunten naar voren.

Ervaring van een curator over de samenwerking in 2020:

“De samenwerking met Het Maathuis is prettig en goed. Korte lijnen en durven ook out of the box te denken en te doen!”

Bron: mailcontact, 2021

Bouwsteen Cliëntgegevens

Kwaliteit zorgproces rondom individuele cliënt

Stichting Het Maathuis staat voor zorg op maat en het uitvoeren van een cliënt-brede begeleiding; familie en omgeving worden meegenomen in de zorg voor de cliënt. Al bij de intake wordt er waar mogelijk, in samenspraak met cliënt, familie, professionele functionarissen en overige betrokkenen onderzocht wat de invloed is en kan zijn van personen in de omgeving van de cliënt. Er volgt een afweging of door Stichting Het Maathuis voldoende en kwalitatieve goede zorg geboden kan worden aan de cliënt op basis van de naar voren gekomen ondersteuningsbehoeften. Mocht dit niet het geval zijn, dan wordt er overwogen of zorg geleverd kan worden in samenwerking met collega-organisaties die wel over deze expertise beschikken. Is dit niet het geval dan zal Stichting Het Maathuis de cliënt afwijzen, omdat zij geloven in kwalitatief goede zorg. Stichting Het Maathuis gelooft verder in behoud van eigen regie door de cliënt en is van mening dat dit louter positieve effecten heeft op de kwaliteit van het zorgproces.

Het aanmeldformulier vormt de basis voor het persoonlijk plan van de cliënt. Het volledige aanmeldformulier, waar een risico-inventarisatielijst in zit voor (gezondheids)risico's, wordt voorafgaande aan de plaatsing of bij de start van de begeleiding nogmaals besproken samen met de cliënt. De risico-inventarisatie is op fysiek, mentaal, psychisch en psychosociaal gebied van de potentiële cliënt. Aandachtspunten die naar voren komen vanuit de aanmelding en/of risico-inventarisatie worden zorgvuldig afgewogen en hier worden directe acties aangekoppeld in overleg met de cliënt.

Door middel van planmatig handelen in de vorm van zorg- en persoonlijke plannen wordt het zorgproces rondom de cliënt gevolgd en worden ingezette acties samen met de cliënt regelmatig geëvalueerd. Wanneer de cliënt in zorg is bij Stichting Het Maathuis, vindt er twee keer per jaar een officieel evaluatiemoment plaats, waarin cliënt en medewerker hun bevindingen kunnen delen en het welbevinden wordt geëvalueerd. Dit gebeurt aan de hand van zorgplannen, voortgangsverslagen en een persoonlijk plan. In deze verslagen staan ook de wensen van de cliënt op de korte en langere termijn. In deze evaluatiemomenten wordt ook de cliëntveiligheid meegenomen.

De aanwezige risico's worden beheerst door:

- Systematiek in de zorgcyclus
- Borging van medicatie en medische hulpmiddelen
- Het melden van onveilige situaties (incidenten) en het hiervan leren en hierin verbeteren
- Zorginhoudelijke veiligheid
- Gezondheidsrisico's
- Risico-inventarisatie(s)

Bij het afsluiten van de zorg of overgang naar een andere zorgverlener, volgt een warme overdracht en correcte nazorg en afsluiting van het proces. Het zorgproces zal ook in het MT- en kwaliteitsoverleg worden geëvalueerd. In 2020 is de zorgadministratie verder gedigitaliseerd. De zorgdocumenten zijn geactualiseerd en gedigitaliseerd. Alle zorgmedewerkers maken nu meer gebruik van de functie kwaliteitsmonitor binnen de ONS applicatie van Nedap, zowel signalerend als ondersteunend.

Er zijn verschillende oorzaken die van invloed zijn op het functioneren van cliënten. Hierdoor hebben zij niet altijd zicht op risico's die dit voor hun gezondheid of hun welbevinden heeft. Voorbeelden hiervan zijn middelengebruik, seksuele contacten, ongezonde leefstijl en een risicovol sociaal netwerk.

In 2020 heeft ook corona invloed gehad op het welbevinden en het leven van de client. Er is aandacht geweest voor zorg op maat, structuur binnen de mogelijkheden blijven aanbieden en het in beeld houden van de cliënt, zowel digitaal als ook in lijfelijk contacten indien dit noodzakelijk was.

Veilig gebruik van medicatie en medische hulpmiddelen wordt geborgd doordat medewerkers van Stichting Het Maathuis theoretisch onderlegd zijn met gedegen kennis over medicatie en medische hulpmiddelen. Complementair hieraan is dat er intern een medicatieprotocol aanwezig is, welke te allen tijde geraadpleegd kan worden. Daarnaast is er een contractueel vastgelegde samenwerking met twee BIG-geregistreerde psychiaters, BIG-geregistreerde verpleegkundigen, vastgelegde samenwerking met AVG-arts, vastgelegde overeenkomst met therapeuten (EMDR, PMT, fysiotherapeut) en gedragswetenschapper(s) met NVO-registratie en diverse medewerkers met SKJ-registratie.

Gezonde leefstijl wordt geborgd doordat de continu aandacht is vanuit de medewerkers voor gezonde voeding en beweging bij de client. De schijf van vijf is de richtlijn welke hierbij gebruikt wordt. Ook wordt er continu aandacht besteed aan bewegingsactiviteiten per individuele client. In 2020 is de bewustwording en kennis op dit gebied aan de orde geweest binnen de teams. Gezonde leefstijl is binnen Het Maathuis een blijvend aandachtspunt.

Veiligheidsrisico's worden geborgd door hier bij aanmelding en gedurende het proces aandacht te hebben voor de veiligheid van de client en diens omgeving.

Zicht op kwaliteit van bestaan van elke cliënt

De kwaliteit van bestaan van iedere cliënt wordt afgeleid tijdens de evaluatiemomenten die twee keer per jaar plaatsvinden. Binnen het Persoonlijk plan en Voortgangsverslag wordt voortdurend gemonitord hoe het met de cliënt gaat en hoe de cliënt zijn welbevinden ervaart op alle leefgebieden. Ook wordt de client direct betrokken bij het opstellen van de doelen in de zorgplannen.

Zoals beschreven, heeft Stichting Het Maathuis als één van haar kernwaarden dat de cliënt daar waar mogelijk de regie over zijn/haar eigen bestaan moet behouden. Bij Stichting Het Maathuis is er geen sprake van vrijheidsbeperkende maatregelen; de stichting is geen BOPZ-instelling en werkt niet met gedwongen middelen of maatregelen zoals omschreven in de Wet Zorg en Dwang. Om het bewust omgaan met de eigen beschikking en vrijheden van cliënten, is ervoor gekozen om alle medewerkers te scholen over de Wet Zorg en Dwang. In 2020 is hiermee een begin gemaakt door de vertrouwenspersoon in samenwerking met de clientvertrouwenspersoon vanuit het LSR, mw. Stevelink.

Stichting Het Maathuis versterkt de eigen regie van cliënten met behulp van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten. Hiermee kunnen cliënten en de teams aangeven wat ze graag verbeterd zouden willen zien in de zorg rondom de cliënt. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten maakt deel uit van de cliënt-ervaringsinstrumenten van de VGN, de Quality Qube (VGN, 2017). Het ondersteunt wetenschappelijke, 'evidence based' uitgangspunten en is compatibel met het kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg (VGN, 2016).

Cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders geven aan waar ze waardering voor hebben en wat voor verbetering vatbaar is. Dit kan persoonsgericht of organisatiegericht zijn. Deze kwaliteitskaarten zijn voortgekomen uit het onderzoek Buntinx 2020; Deze Kwaliteit-Verbeter-Kaarten worden bij elke teamvergadering met medewerkers besproken. Teamvergaderingen vinden, afhankelijk van het team, eens per twee of drie weken plaats.

Eigen regie wordt naast de officiële evaluatiemomenten ook gewaarborgd in de Cliëntenraad. Deze bestaat doorgaans uit vijf cliënten en de beleidsmedewerker samen met een gedragswetenschapper.

Onderwerpen die in de Cliëntenraad worden besproken zijn onder andere:

- (Beleids)ontwikkelingen
- Nieuws van kwaliteitsmedewerker
- Gevraagde en ongevraagde adviezen en besluitvorming
- Ideeën/ suggesties/ verbetervoorstellen

Bovenstaande onderwerpen zijn voornamelijk proceskenmerken. Voorbeelden die afgelopen jaar in de Cliëntenraad zijn besproken:

- De samenstelling van de cliëntenraad (wisselende samenstelling en nieuwe invulling CR)
- Bewonersvergaderingen
- Beleid Gezonde Leefstijl en de werkgroep Gezond Leven
- Zorgkaart Nederland
- COVID, richtlijnen en ontwikkelingen, welzijn en omgaan met COVID
- ISO 9001-2015

Ondanks dat de cliëntenraad maar plek heeft voor een beperkt aantal cliënten, kan iedere cliënt input geven aan de cliëntenraad. Dit wordt bewerkstelligd door de bewonersvergaderingen die eens per zes tot acht weken plaatsvinden. Cliënten per woonlocatie nemen deel aan deze vergaderingen. Ook is er binnen de dagbesteding werkoverleg met de deelnemers.

Onderwerpen die standaard op de agenda staan zijn:

- Algemene en bewonerszaken
- Notulen vorige vergadering
- Ontwikkelingen rondom Corona
- Rondvraag

Daarnaast hebben cliënten mogelijkheid tot eigen inbreng. De onderwerpen die tijdens deze bewonersvergaderingen worden besproken, kunnen worden meegenomen naar de Cliëntenraadvergaderingen. Stichting Het Maathuis beschikt ook over een ideeënbus, cliënten kunnen op deze manier desgewenst ook hun wensen of ideeën anoniem kenbaar maken.

Ervaring van een cliënt:

“Wanneer beslissingen moeten worden genomen, wordt dat goed met je besproken”

Bron: CTO Buntinx, mei 2020

Bouwsteen Cliëntervaring

Bij Stichting Het Maathuis wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Stichting Het Maathuis hecht veel waarde aan de CTO's. Interne CTO's worden afgewisseld met externe CTO's, elk om het jaar. In 2020 is er een extern CTO afgenomen door Buntinx.

Uit het externe onderzoeken blijkt dat de krachten van Het Maathuis liggen op het gebied van transparantie, het waarderen van de cliënt en zijn autonomie, de individueel-gerichte aanpak en het denken in oplossingen. De cliënten zich ondersteund. Algemene verbeterpunten zijn de onderlinge afstemming en communicatie, verhogen van kennis, vergroten van scholingsmogelijkheden en het (personele) verloop.

Vanuit Zorg Kaart Nederland zijn de gemiddelde cijfers als volgt:

Jaartal	Gemiddeld cijfer	Aantal waarderingen
2020	8,6	7
2019	8,7	9
2018	9,3	2

Dit zijn er te weinig om op basis van deze cijfers significante conclusies te trekken. Toch zijn het positieve cijfers en waarderingen. Ook speelt mee dat cliënten vaak langdurig binnen Het Maathuis blijven, waardoor het aantal waarderingen relatief laag is.

Ervaring van een cliënt:

“Er wordt snel gereageerd als dat nodig is, Het Maathuis laat je niet dobberen”

Bron: CTO Buntinx, mei 2020

Bouwsteen Teamreflectie

Bij Stichting Het Maathuis werken betrokken en vakbekwame medewerkers. Er wordt getracht om ervaren medewerkers samen met minder ervaren medewerkers in een team samen te stellen. Ook streeft Stichting Het Maathuis naar uitwisseling van medewerkers, zowel intern als extern. Intern betekent dit dat medewerkers ook diensten draaien in andere teams binnen het Maathuis. Extern betekent dit dat medewerkers ook tijdelijk bij ketenpartners kunnen werken, om zo kennis en expertise uit te wisselen. De resultaten hiervan zijn dat medewerkers blijven leren en ontwikkelen. Stichting Het Maathuis is hier trots op en wil interne en externe uitwisseling nog verder uitbreiden.

Naast de hierboven beschreven manier van leren en ontwikkelen, heeft Stichting Het Maathuis een opleidingsplan. Medewerkers kunnen eens per jaar een scholingsverzoek indienen. Deze verzoeken worden meegenomen bij de vaststelling van het opleidingsplan voor het volgende jaar. Per verzoek wordt bekeken en gewogen of dit aanvullend en van meerwaarde is voor de kwaliteit van zorg die Stichting Het Maathuis wil leveren. Organisatie-brede bijscholingen worden ook opgenomen in het opleidingsplan. Dit kunnen zowel de jaarlijks verplichte medicatie- en BHV-trainingen zijn, alsook actuele of themagerichte trainingen zoals bijvoorbeeld omgaan met agressie of geweld en communicatie bij verschillende soorten beperkingen.

In 2020 zijn er verschillende scholingsmogelijkheden aangeboden. Medewerkers konden deelnemen aan de volgende trainingen/workshops/informatiebijeenkomsten:

- Tuchtrecht door SKJ
- Wet Zorg en Dwang
- Voorlichting loverboy
- Uitleg psychiater over o.a. persoonlijkheidsproblematiek
- Bandveiligheid voor bewoners
- Diverse online scholingen

Maandelijks vindt er tijdens een teamoverleg een casuïstiek of themagerichte bespreking plaats, op deze wijze leren de medewerkers van elkaar (interview/ reflectie). Daarnaast is gerichte reflectie aan de hand van thema's en onderwerpen vanuit de praktijk een vast onderdeel binnen de teamoverleggen. In 2020 is er gekozen voor een meer passende methodiek voor interview (Interviewspel) en is hiermee een aantal keren gewerkt.

Wanneer een cliënt met een voor Stichting Het Maathuis minder bekend ziektebeeld binnenkomt, wordt hierover door de orthopedagoog of een externe professional die hierin een specialisme heeft, extra uitleg gegeven tijdens teamoverleggen. Ook kan het zo zijn dat er een periode meer incidenten plaatsvinden die te maken hebben met bijvoorbeeld agressie of middelengebruik. Er zal dan voorlichting op maat ingezet worden. Hiervoor wordt dan een deskundige op dat gebied uitgenodigd. Door deze werkwijze is het leren en ontwikkelen een vanzelfsprekend onderdeel en een continu proces binnen onze organisatie. Voor Stichting Het Maathuis is dit essentieel, zij wil zich blijven ontwikkelen en is een lerende organisatie.

Ervaringen van medewerkers

De medezeggenschap van het personeel binnen Stichting Het Maathuis is georganiseerd door middel van personeelsbijeenkomsten en teamvergaderingen, waarin de medewerkers alles kunnen aangeven en bespreken. Er wordt een open communicatiecultuur nagestreefd.

Per teamvergadering staat een bepaald onderwerp centraal; dit kan een themagericht onderwerp zijn (zoals verdieping in een ziektebeeld) of situationeel gericht onderwerp (analyse van bijvoorbeeld een incident) zijn. Bij teamvergaderingen zijn de orthopedagoog en leidinggevende aanwezig.

Besproken (beleids-)onderwerpen op de personeelsvergaderingen en teamvergadering waren in 2019 onder meer:

- Casuïstiek bespreking (in aanwezigheid orthopedagoog/GZ-psycholoog)
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek/cliënt tevredenheidsonderzoek
- Incident meldingen/klachtenregeling
- Werkdruk/arbeidsomstandigheden
- Werken in de COVID-situatie, beleid rondom Corona
- Teamreflectie (vast onderdeel van de agenda)
- Taken en verantwoordelijkheden

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt tweejaarlijks uitgevoerd. Hieruit is gebleken dat het creatief en oplossingsgericht denken en de transparantie binnen het Maathuis wordt gewaardeerd. Ook de communicatie en korte lijnen worden genoemd als positieve punten. De werkdruk bij ziekte – zeker in de COVID-periode- werd als belastend ervaren. In 2020 zijn er 2 fulltime medewerkers aangenomen, die flexibel en op alle woonlocaties inzetbaar zijn.

Ervaring van een medewerker:

“Ik ervaar open communicatie in mijn team en binnen Het Maathuis”

Bron: CTO Buntinx, mei 2020

Keten/stakeholders partners

Stichting Het Maathuis staat voor het ondersteunen van optimale kwaliteit van bestaan voor onze cliënten. In hoeverre we daarin daadwerkelijk slagen, hangt in grote mate af van de inzet van medewerkers. Zij moeten met elkaar, met het sociale netwerk en met andere zorg- en dienstverleners het aanbod toesnijden op wat de individuele client op dat moment nodig heeft.

Het is goed om na te gaan hoe onze stakeholders onze dienstverlening ervaren en waarderen. De open dag is verplaatst naar najaar 2021 in verband met Corona.

Ervaring van een wijkcoach, gemeente Almelo:

“Ik ben zeer tevreden over de open communicatie en samenwerking en betrokkenheid (ook vanuit de Netwerkhul). Het Maathuis zorgt ervoor dat de cliënt gekend wordt, biedt een luisterend oor maar activeert ook en denkt mee in oplossingen.”

Bron: mail, 2021

Reflectie

Reflectie van Cliëntenraad

We hebben binnen Stichting Het Maathuis ervaren dat het lastig is om goed uitvoering te geven aan de cliëntenraad in een groepsgewijze samenstelling en dat het actief deelnemen aan de cliëntenraad voor veel cliënten soms een te groot belasting is. We hechten grote waarde aan de mening en input van cliënten en daarom hebben we besloten dat de cliënten eens per zes tot acht weken de cliënten individueel raadpleegt om thema's te bespreken. In corona-periode was dit digitaal of fysiek, afhankelijk van de behoefte van de cliënt. De input die voortkomt uit de gesprekken worden in het eerstvolgende MT-overleg ingebracht en besproken.

Ook is het zo dat er op elke locatie eens per zes tot acht weken een bewonersvergadering is. Deze werkwijze zal in 2021 geëvalueerd worden.

Reflectie van de medewerkersbijeenkomst?

Stichting Het Maathuis heeft de inspraak van haar medewerkers twee keer per jaar via medewerkersbijeenkomsten georganiseerd. Vanwege corona zijn deze vormgegeven in overeenstemming met de RIVM-richtlijnen. Tijdens deze bijeenkomsten worden medewerkers geïnformeerd over de ontwikkelingen van de organisatie en over beleid, kwaliteit en medewerkerszaken. Medewerkers kunnen vragen stellen en verbeterpunten aandragen tijdens deze momenten. In 2020 zijn medewerkers digitaal wekelijks/maandelijks op de hoogte gehouden van de impact, ontwikkeling en bijzonderheden door de Corona-crisis.

De toekomst

Stichting Het Maathuis is trots op haar kleinschaligheid, op haar expertise en op haar flexibele manier van werken. Zij is vooral trots op het feit dat zij, ondanks haar kleinschaligheid, kan concurreren met de grotere aanbieders in de regio. Zij is ook trots op de samenwerking collega-zorgorganisaties en overige stakeholders.

Stichting Het Maathuis vindt het van groot belang om de samenwerking met de stakeholders te onderhouden en kwalitatief te borgen en om het aanbod voor de cliënt zo divers mogelijk te houden. Ook is het streven om de financiële balans vast te houden en om, naast het in 2020 geopende project 'Canadahof', een 24-uurs locatie toe te voegen.

2020 is ondanks de consequenties voortvloeiend uit de Corona-crisis een stabiel, leerzaam periode geweest. Met maatwerk, flexibiliteit en inzet is gebleken dat Het Maathuis goede zorg kan bieden in een crisisperiode.

Wat moeten we verder ontwikkelen?

Een van de speerpunten voor 2021 is het verder ontwikkelen en uitvoering geven aan mogelijkheden voor diagnostiek en behandeling binnen Het Maathuis en dit traject verder te structureren. Er wordt gekeken naar mogelijkheden om de samenwerking met behandelaars uit te breiden, vast te houden en om bij te dragen aan een verminderen van de wachttijd voor hulpverlening.

Uitbreiding realiseren blijft in 2021 een speerpunt. Stichting Het Maathuis zal blijven zoeken naar een aanvullende geschikte 24-uurs locatie. We hopen hierbij op een positieve voortzetting van een in 2020 gevonden mogelijkheid.

Stichting Het Maathuis wil in 2021 de samenwerking met haar ketenpartners verder intensiveren en optimaliseren. In het afgelopen jaar hebben we ervaren dat er prachtige projecten tot stand komen wanneer zorgaanbieders en andere maatschappelijke organisaties, zoals woningcorporaties, wijkteams, politie, sterktes bundelen. Door te blijven samenwerken en kansen te creëren en te benutten, kunnen wij bijdragen aan het betaalbaar houden van de zorg. Wij willen kennis delen en leren van elkaar. Zo kunnen wij onze cliënten nu en in de toekomst de best mogelijke zorg blijven bieden.

Client over medewerker:

“Je weet niet hoe veel je voor mij betekent, je heb nog nooit mijn hartje laten breken”

Bron: gedichtenbundel client Het Maathuis, 2020

Bijlage: Informatiebronnen

- Buntinx, 2020, Cliëntentevredenheidsonderzoek
- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, 2016 en 2017-2022
- Menzis, 2019, Menzis-aanbesteding
- ZorgKaartNederland, 2020, www.zorgkaartnederland.nl

Alle bovenvermelde informatiebronnen kunt u opvragen bij Wencke Zwijnenberg (orthopedagoog/
kwaliteitsmedewerker) via w.zwijnenberg@hetmaathuis.nl