



Kwaliteitsrapportage 2017

STICHTING HET MAATHUIS

Samenvatting

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.

Aanmerkelijke gezondheidsrisico's kunnen niet altijd even goed worden ingeschat door de cliënt. Door de systeembenadering worden, wanneer de cliënt minder begrip heeft van de gezondheidsrisico's, ook ouders of vertegenwoordigers betrokken. Indien het risico niet significant wordt geacht door ouders en/of Stichting Het Maathuis, wordt er altijd geprobeerd vanuit Stichting Het Maathuis om de cliënt eigen regie te laten behouden en de kans te geven om zich te ontwikkelen.

Gemiddeld genomen geven de cliënten Stichting Het Maathuis een 8,6. Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de zorg en dienstverlening van Stichting Het Maathuis. Daarnaast komt naar voren dat de cliënten zich veilig voelen binnen Het Maathuis, dat ze zich gehoord voelen en dat ze het gevoel hebben alles te kunnen bespreken met de begeleiding.

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek is gebleken dat er behoefte is aan meer opleidingsmogelijkheden, ook is een verbeterpunt meer directe sturing en coaching. Er is inmiddels een opleidingsmatrix ontwikkeld en vanuit de directie wordt er meer aandacht gegeven aan sturing en coaching van de medewerkers. Dit is terug te vinden in de evaluatiegesprekken met de medewerkers, waarin concretere vragen worden gesteld hoe de medewerkers sturing en coaching willen.

1

Er heeft nog geen externe visitatie plaatsgevonden, zoals deze beschreven staat in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Er is wel een team gevormd welke in het najaar 2018 een externe visitatie gaat uitvoeren.

Stichting Het Maathuis wil de samenwerking met ketenpartners optimaliseren, zodat op cliënt niveau, teamniveau, organisatieniveau geleerd en geacteerd kan worden.

Inhoud

Samenvatting	1
Inleiding	3
Doelstellingen van het rapport	3
Opzet van het rapport	3
Visie en werkwijze Het Maathuis	4
Missie en Visie	4
Besturingsfilosofie en werkwijze	4
Aanpak kwaliteitsrapport	5
Bouwsteen Cliëntgegevens	6
Kwaliteit zorgproces rondom individuele cliënt	6
Actueel zicht op gezondheidsrisico's	6
Zicht op kwaliteit van bestaan van elke cliënt	7
Eigen regie bij cliënten	7
Bouwsteen Cliëntervaring	9
Resultaten extern CTO 2017	9
Samenspel zorg en ondersteuning	10
Bouwsteen Teamreflectie	11
Ervaringen van medewerkers	11
Ketenpartners	12
De toekomst	13
Wat moeten we verder ontwikkelen	13
Reflectie en borging	14
Reflectie van Cliëntenraad	14
Reflectie van Ondernemingsraad	14
Wat gaat de cliënt van Het Maathuis hiervan merken?	14
Bijlage 1: 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 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. 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.

Stichting Het Maathuis
Postbus 41
7490AA Delden
Tel. 06-55553986



Visie en werkwijze Het Maathuis

Missie en Visie

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.

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.

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 pakket producten en diensten levert, kan in een aantal opzichten complexer zijn dan een grote organisatie met een beperkt en identiek assortiment standaard producten.

4

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 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.

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 of beschikking WMO/Jeugdwet
- Cliënten met een psychiatrische aandoening (GGZc)
- Cliënten met ernstige psychosociale problemen, gedragsstoornissen

Per wetgeving wordt een andere maatgeving verwacht. Deze kwaliteitsrapportage focust zich op Wlz-zorg.

Onder de Wlz heeft Stichting Het Maathuis 21 cliënten. Zij vormen 26% van de gehele cliëntenpopulatie van Stichting Het Maathuis. 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, medewerkertevredenheidsonderzoeken en frequente teamreflecties. Dit is interne evaluatie die regelmatig en conform regelgeving uitgevoerd wordt.

Voor de externe evaluatie, ook wel externe visitatie genoemd zijn er oriënterende gesprekken gevoerd met collega-organisaties Philadelphia, 's-Heerenloo en RIBW. Doel hierbij was kennisdeling en om te leren hoe zij externe visitatie vormgeven. Belangrijk om te noemen is dat Stichting het Maathuis de functie behandeling samen met 's Heerenloo uitvoert. Ook de samenwerking met Philadelphia heeft meerwaarde voor beide organisaties. Er is een extern visitatieteam opgezet, bestaande uit twee medewerkers, welke in het najaar van 2018 gepland staan om bij de stakeholders van Stichting Het Maathuis te evalueren. Dit betreft de samenwerking met ketenpartners zoals Stichting het Maathuis die heeft voor bijvoorbeeld behandeling, scholing en dagbesteding.

5

De volgende stap is nu om met de opgedane kennis de externe visitatie vorm te gaan geven vanuit Stichting het Maathuis. De externe visitatie staat in onze jaarplanning gepland in het 3^e kwartaal 2018. Belangrijke aspecten om rekening mee te houden zijn: visitatie met als uitgangspunt de bouwstenen van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, de inrichtingen van het primaire zorgproces, cliëntervaringen, het samenspel zorg en ondersteuning tussen verschillende collega-organisaties en de bouwsteen Teamreflectie.

In de externe visitatie willen wij op de volgende vraag antwoord krijgen: 'Op welke wijze wordt door de samenwerkingspartners aan bovenstaande aspecten vorm gegeven? En is dit dusdanig gedaan dat hierdoor de zorg voor de cliënt optimaal is?'

"Ervaring van collega-zorginstellingen van Stichting Het Maathuis: Op zowel zorg- en zakelijk gebied heeft Stichting Het de kracht dat zij altijd in mogelijkheden denkt en, indien nodig, ook buiten de gebaande kaders wil denken."

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek

Bouwsteen Cliëntgegevens

Kwaliteit zorgproces rondom individuele cliënt

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 in dialoog met familie, vrienden en overheidsfunctionarissen onderzocht wat de invloed is van personen in de nabije omgeving van de cliënt.

Het aanmeldformulier vormt de basis voor het persoonlijk plan van de cliënt. Het volledige aanmeldformulier, waar een risico-inventarisatie in zit voor gezondheidsrisico's, wordt voor opname nogmaals door gesproken. De risico-inventarisatie is op fysiek, psychisch en psycho-sociaal gebied van de potentiële cliënt. Voorbeelden hiervan zijn lichamelijk risico's, zoals diabetes, psychische aandoeningen, zoals ADHD en psycho-sociale risico's, te noemen bijvoorbeeld een meisje dat een loverboy-vriend heeft. Deze aanpak wordt ook wel de systeembenadering genoemd. Vanuit het Maathuis wordt altijd overwogen of er voldoende kennis en kunde in huis is om een cliënt te kunnen helpen. Mocht dit niet het geval zijn, dan wordt er nog overwogen of zorg geleverd kan worden in samenwerking met collega-organisaties die wel over deze expertise beschikken. Is dit ook 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.

6

Actueel zicht op gezondheidsrisico's

Door psychische aandoeningen van cliënten hebben zij niet altijd zicht op risico's die dit voor hun gezondheid of hun welbevinden heeft. Voorbeelden hiervan zijn middelengebruik, seksuele contacten en een risicovol sociaal netwerk.

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 tijden geraadpleegd kan worden.

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 en welbevinden kunnen delen. Dit zijn de voortgangsverslagen en evaluatieverslagen. 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 het persoonlijk plan
- Borging van medicatie en medische hulpmiddelen
- Het melden van onveilige situaties (incidenten) en het hiervan leren en verbeteren
- Zorginhoudelijke veiligheid
- Risico-inventarisatie in aanmeldformulier en persoonlijk plan.

Zicht op kwaliteit van bestaan van elke cliënt

Kwaliteit van bestaan wordt niet expliciet gevraagd aan de cliënten tijdens een cliënttevredenheidsonderzoek. Dit is een punt van aandacht en wordt in het volgende CTO als vraag bijgevoegd. Ondanks dat Stichting Het Maathuis hier dus geen expliciet antwoord op heeft, kan de kwaliteit van bestaan van iedere cliënt wel worden afgeleid tijdens de evaluatiemomenten die twee keer per jaar plaatsvinden. Binnen het Persoonlijk plan en Voortgangsverslag wordt voortdurend gesproken hoe het met de cliënt gaat en hoe de cliënt zijn welbevinden ervaart, onder andere op zorggebied.

“Ik mag hier zijn wie ik ben, ik voel me gelukkig hier”

Bron: cliënt Eigen regie bij cliënten

Zoals hierboven beschreven, heeft Stichting Het Maathuis als een 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.

We versterken de eigen regie van cliënten met behulp van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten. Hiermee kunnen cliënten en het team eromheen aangeven wat ze verbeterd willen hebben 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).

7

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 te vinden op pagina 20 t/m 22 van het Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen van het Maathuis (op aanvraag beschikbaar).

Deze Kwaliteit-Verbeter-Kaarten worden bij elke teamvergadering met medewerkers besproken. Teamvergaderingen vinden, afhankelijk van het team, eens per 2 weken of eens per 4 weken plaats.

Eigen regie wordt naast de officiële evaluatiemomenten ook gewaarborgd in de Cliëntenraad. Deze raad komt gemiddeld zes keer per jaar bijeen en bestaat uit 5 cliënten, een beleidsmedewerker, een cliëntondersteuner en één maal per jaar ook iemand uit de Raad van Bestuur.

Onderwerpen die in de Cliëntenraad worden besproken zijn onder andere:

- (Beleids)ontwikkelingen
- Nieuws van kwaliteitsmedewerkers
- Standpuntbepaling
- Ideeën / suggesties / verbetervoorstellen

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

- De samenstelling van de cliëntenraad, nieuwe cliëntenraadleden
- De verzoeken die vanuit de bewonersvergadering naar voren komen, zoals het verzoek om het plaatsen van een overkapping bij de woonlocatie
- Het voorstel en de (eenmalige) uitvoering van een gezellige avond op de Netwerkhof (locatie van Het Maathuis), waarbij gezamenlijk gekookt en gegeten werd.

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 twee weken plaatsvinden. Cliënten per locatie nemen deel aan deze vergaderingen.

Onderwerpen die standaard op de agenda staan zijn:

- Algemene en bewonerszaken
- Notulen vorige vergadering
- Rondvraag

Daarnaast hebben cliënten mogelijkheid tot eigen inbreng. De onderwerpen die tijdens deze bewonersvergaderingen worden besproken, kunnen worden meegenomen naar de Cliëntenraadvergaderingen.

Bouwsteen Cliëntervaring

Bij Stichting Het Maathuis wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Interne CTO's worden afgewisseld met externe CTO's, elk om het jaar. In 2017 heeft een extern CTO plaatsgevonden. Stichting Het Maathuis hecht veel waarde aan de CTO's. De uitkomsten van dit onderzoek weerspiegelen de antwoorden van de cliënten binnen de onderzochte functies. De kleinschaligheid van Stichting Het Maathuis en het kleine aantal cliënten maken kwantitatieve vergelijkingen met andere organisaties lastig. Betreffende de Wlz-clients geldt dit nog sterker. Bij het beoordelen van de CTO's moet rekening worden gehouden met het feit dat de resultaten sterk, zij het positief en negatief, beïnvloed kunnen worden door de gemoedstoestand van de cliënt ten tijde van het invullen van het CTO.

Resultaten extern CTO 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.

*“Goede begeleiding – begeleiding luistert naar je – er is veel mogelijk in overleg –
je voelt warmte bij de begeleiding”
“Wat vaker ‘Hollandse kost’ eten”*

Bron: Rapportage Onderzoek Kwaliteitservaringen, Buntinx

Vanuit ZorgKaartNederland zijn het gemiddelde cijfer in 2016 een 7,5 en in 2017 een 9,3. In totaal zijn er 16 waarderingen, dit zijn er te weinig om aan deze cijfers conclusies te trekken. Desalniettemin zijn het positieve cijfers en waarderingen. Onderstaande citaten zijn er twee van ZorgKaartNederland.

Samenspel zorg en ondersteuning

Stichting Het Maathuis hanteert een systeembenadering, omdat zij gelooft dat een cliënt geen goede zorg kan ontvangen wanneer de omgeving van de cliënt niet in overeenstemming is met het zorgproces. Dit betekent dat familie, met respect voor de privacy van de cliënt, zoveel mogelijk geïnformeerd en betrokken wordt bij het zorgproces van de cliënt. Medewerkers van Stichting Het Maathuis kunnen, bij gebrek aan inzicht in bijvoorbeeld een ziekte, beperking of geaardheid, proberen de familie tot inzicht te brengen of informatie en vaardigheden bij te brengen.

De samenwerking tussen begeleiders en behandelaars vindt plaats middels de teamvergaderingen en individuele gesprekken.

“Dit is de instelling waar mijn zoon nu al verschillende jaren woont, na alle voorgaande instellingen een hele verademing! Goede begeleiding, begrip voor de problematiek, een fijn eigen appartementje. Ook als bewindvoerder en mentor zijn mijn ervaringen positief, de cliënt staat centraal, en voor problemen van welke aard dan ook wordt een oplossing gezocht.”

“Deze zorgorganisatie heeft het voor elkaar gekregen dat mijn zoon een fijne vent is geworden met een heel goeie toekomst voor zich. Een vaste baan, een sociaal netwerk en een stabiele relatie.”

Bron: www.zorgkaartnederland.nl

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 gevolgen 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 scholing- en opleidingsplan. Dit is een matrix die laat zien welke bevoegd- en bekwaamheden per functie er nodig zijn voor de organisatie.

Medewerkers mogen altijd een opleiding/cursus/bijbscholing volgen, mits dit een terechte toevoeging aan bevoegd- of bekwaamheden is voor Stichting Het Maathuis.

Daarnaast organiseert Stichting Het Maathuis regelmatig bijbscholingen, bijvoorbeeld op het gebied van omgaan met agressie of geweld en communicatie bij verschillende soorten beperkingen.

De meest recente training betrof een voorlichting van een apotheker over medicatie.

Met enige regelmaat en waar nodig vindt er bij- of nascholing plaats, dit kunnen medewerkers altijd aanvragen. Ook vindt er tijdens ieder teamoverleg een casuïstiek of themagerichte bespreking plaats. Wanneer een cliënt met een voor Stichting Het Maathuis minder bekend ziektebeeld binnen komt, wordt hier extra uitleg over gegeven tijdens teamoverleggen. Ook kan het zo zijn dat er een periode meer incidenten plaatsvinden omtrent agressie, dan kan een bijbscholing didactische vaardigheden worden ingepland. Stichting Het Maathuis wil zich blijven ontwikkelen en is een lerende organisatie.

11

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 communicatie cultuur nagestreefd. Per teamvergadering staat een bepaald onderwerp centraal; dit kan een themagericht onderwerp (verdieping in bijv. ziektebeeld) zijn of situationeel gericht onderwerp (analyse van bijv. incident) zijn. Bij teamvergaderingen is de orthopedagoog en leidinggevende altijd aanwezig.

Besproken (beleid-)onderwerpen op de personeelsvergaderingen en teamvergadering waren in 2017 onder meer:

- Casuïstiek bespreking (in aanwezigheid orthopedagoog/GZ psycholoog)
- Teamprocessen/kwaliteit en innovatie
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek/cliënt tevredenheidsonderzoek
- Incident meldingen/klachtenregeling
- Werkdruk/arbeidsomstandigheden
- Teamreflectie (vast onderdeel van de agenda)
- Taken en verantwoordelijkheden

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd. Uit het onderzoek van afgelopen jaar is gebleken dat er behoefte is aan meer opleidingsmogelijkheden, ook is een verbeterpunt meer directe sturing en coaching. Er is inmiddels een opleidingsmatrix ontwikkeld en

vanuit de directie wordt er meer aandacht gegeven aan sturing en coaching van de medewerkers. Dit is terug te vinden in de evaluatiegesprekken met de medewerkers, waarin concretere vragen worden gesteld hoe de medewerkers sturing en coaching willen.

“De korte lijntjes, doortastendheid en het buiten grenzen denken, werkt verfrissend” bron: medewerker

Ketenpartners

Tijdens de 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.

Er heeft nog geen externe visitatie plaatsgevonden, zoals deze beschreven staat in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Er is wel een team gevormd welke in het najaar 2018 een externe visitatie gaat uitvoeren. Deze worden in toekomstige jaarplannen beschreven, dat deze gaan plaatsvinden en dat de uitkomsten hiervan in toekomstige jaarrapportages beschreven worden.

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. Dit is terug te vinden in de aanbesteding bij Zorgkantoor Menzis, waar zij van categorie 'C' naar 'B' is gegaan en hierin de waardering vinden van de kwaliteit van zorg. Verder vinden wij het van groot belang de samenwerking met de stakeholders te onderhouden en kwalitatief te borgen. Om het aanbod voor de cliënt zo divers mogelijk te houden. Ook is het streven om te zorgen voor een goede financiële balans en het toevoegen van een 24 uren locatie.

Wat moeten we verder ontwikkelen

Stichting Het Maathuis wil met name het dialoog met haar ketenpartners aangaan over hoe de zorg verbeterd kan worden. Het doel is om dit in de externe visitatie duidelijk te krijgen. Stichting Het Maathuis wil de samenwerking met ketenpartners optimaliseren, zodat op cliënt niveau, teamniveau, organisatieniveau geleerd en geacteerd kan worden. Wellicht komen hier ook samenwerkingsverbanden tussen organisaties, zoals het gezamenlijk inkopen van zorg.

Reflectie en borging

Reflectie van Cliëntenraad

De cliëntensamenvatting van deze kwaliteitsrapportage wordt besproken in de volgende Cliëntenraad bijeenkomst 25 juni 2018. Cliënten kunnen hun mening over geven en hun vragen stellen over de cliëntensamenvatting van de kwaliteitsrapportage. Stichting Het Maathuis vindt het belangrijk dat haar cliënten weten dat de stichting hard werkt om de kwaliteit van zorg te kunnen borgen. Stichting Het Maathuis waardeert alle input van cliënten. Het doel is om in de volgende kwaliteitsrapportage vooraf de evaluatie met de Cliëntenraad gedaan te hebben, zodat de bevindingen meegenomen kunnen worden in de kwaliteitsrapportage.

Reflectie van Ondernemingsraad

Bij Stichting Het Maathuis is er (nog) geen sprake van een Ondernemingsraad, omdat de Stichting nog niet aan het aantal medewerkers zit die vereist dat er een Ondernemingsraad moet zijn. Wel zal deze kwaliteitsrapportage worden besproken in de teamvergaderingen en de resultaten van de MTO's worden hier ook besproken.

Wat gaat de cliënt van Het Maathuis hiervan merken?

Door te investeren in de samenwerking met ketenpartners, wordt kennis uitgewisseld. Hoe meer informatie en kennis wederzijds wordt uitgewisseld, hoe meer de cliënt hier uiteindelijk van profiteert, want deze krijgt zorg op maat.

De uitkomst is dat cliënten zich hierdoor beter begrepen voelen en zich, met de juiste hulp, kunnen ontwikkelen. Meetbaar zou dit terug te vinden zijn in de cliënttevredenheidsonderzoek, omdat daar hoger gescoord kan worden.

Bijlage 1: Informatiebronnen

- Cliëntentevredenheidsonderzoek 2017 (extern) Buntinx
- Cliëntentevredenheidsonderzoek 2016 (intern) inclusief Menselijke Maat vragenlijst
- Medewerkertevredenheidsonderzoek 2017
- Menzis-aanbesteding 2018
- ZorgKaartNederland