



Kwaliteitsrapportage 2023

STICHTING HET MAATHUIS

Over ons in 2023

Stichting Het Maathuis heeft in 2023 een bijzonder jaar gehad: in februari 2023 is er een grote brand geweest in het pand waar de dagbesteding en kantoren waren gehuisvest. In en rondom deze situatie is gebleken dat Het Maathuis in staat is om hier goed mee om te gaan. Naast het volgen van richtlijnen en communicatie over de brand naar cliënten, medewerkers en samenwerkingspartners, heeft Het Maathuis op snelle, vakkundige en creatieve wijze ervoor gezorgd dat de zorg aan cliënten z.s.m. weer opgestart kon worden. In de net opgestarte kantoorlocatie is ruimte gemaakt om de dagbesteding in kleine vorm doorgang te kunnen laten vinden en daarnaast is er binnen enkele weken een nieuwe locatie voor dagbesteding gevonden. Wederom werd zichtbaar hoe belangrijk dagstructuur en een zinvolle dagbesteding (zingeving) is in het bestaan.

Canadahof, in het verleden gestart als project in samenwerking met de woningbouw, is verder gefinetuned en uitgebreid in woningen. Passende begeleiding, samenwerking en maatwerk en stabiliteit zijn binnen deze locatie belangrijk. Het Maathuis is verder ingebed in de wijk en heeft contacten en samenwerkingen verder gestabiliseerd.

Samenwerking is in de tweede helft van 2023 veel aan de orde geweest; de samenwerking met psychiater en AVG-arts is vastgelegd en uitgebreid. Binnen de regio Twente wordt deze constructie verder uitgewerkt en vormgegeven.

Medewerkers toonden in 2023 een grote, professionele inzet en hebben samen de zorg en begeleiding veilig en positief vormgegeven. Hierin is het management ondersteunend en richtinggevend geweest en heeft het voortdurend de belangrijke factoren in oog gehouden.

Terugkijkend heeft de brand gezorgd voor een bevestiging dat Het Maathuis een professionele zorgorganisatie is. Ook de ingezette digitalisering heeft ertoe bijgedragen dat informatie veilig is (gebleven), hetgeen zorgt voor een goede continuïteit van de zorg.

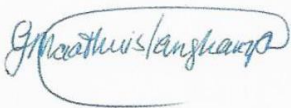
1

Als organisatie hebben we familie, cliëntondersteuners en overige betrokkenen als belangrijke samenwerkings- en overlegpartners ervaren waardoor we samen de kwaliteit van zorg konden behouden. Medewerkers hebben in 2023 inzet en bereidheid laten zien om samen en in verbinding met elkaar en anderen kwalitatief goede en veilige zorg op maat te kunnen bieden.

Ondanks de uitdagingen van 2023 is het de medewerkers, de cliënten en alle betrokkenen samen gelukt om ook in 2023 een prettig leefklimaat te behouden. We hebben altijd samenwerking en optimale kwaliteit van leven als belangrijkste doelstellingen voor ogen gehad en hierin mogelijkheden gezocht hoe we dit vorm konden geven binnen de uitdagingen die situaties meebrengen.

We zijn ons bewust van de krachten van de organisatie. Stichting Het Maathuis heeft in 2023 laten zien dat zij optimale, kwalitatief goede zorg kan leveren onder allerlei omstandigheden.

Maart 2024



Gerda Maathuis



Erik 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. Persoonlijk 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 cliënt goed in beeld te brengen. Hiermee bedoelen wij de risico's op fysiek (gezondheid), mentaal, psychisch en sociaal gebied. Doordat onze cliënten niet altijd goed zicht hebben op hun eigen functioneren kiezen wij voor een systeemgerichte aanpak. Dit betekent dat er met toestemming van de cliënt familie, mantelzorgers en professionals betrokkenen worden om het persoonlijk plan zoveel mogelijk af te stemmen op het individu waarbij de eigen regie van de cliënt voorop staat.

In 2023 is Canadahof een vaste 24-uurs woonlocatie gebleven, waarbij begeleiding in de nabijheid aanwezig is en waar toegewerkt wordt naar passende vervolgmogelijkheden. Hier wordt gekeken of een cliënt zich kan ontwikkelen richting meer zelfstandigheid: of de cliënt een langere periode zal wonen binnen de woonlocatie of op termijn kan wonen met ambulante begeleiding. Ook wordt er crisisopvang verzorgd. In 2020 waren er 2 cliënten vanuit Canadahof doorgestroomd naar ambulante; in 2021 zijn er 4 cliënten ingestroomd plus 2 op de crisisplek. In 2022 zijn er van de totale 8 cliënten er 4 uitgestroomd (allen met CIMOT-indicaties), waarbij 3 cliënten naar een eigen woning met ambulante begeleiding zijn doorgestroomd en 1 naar een andere zorgorganisatie beschermd wonen. Daarnaast staat er 1 cliënt al sinds 2022 op de uitstroom (eveneens met CIMOT-indicatie); deze wacht op een eigen woning. In 2023 zijn er 3 bewoners uitgestroomd (waarvan 2 met CIMOT-indicatie) naar ambulante begeleiding van Het Maathuis en is de cliënt die tijdelijk op de crisiskamer verbleef doorgestroomd naar een beschermd wonen-locatie van Het Maathuis. In 2023 is 1 cliënt overgegaan van de WMO naar de WLZ. Daarnaast is voor 1 cliënt de WLZ omgezet naar een andere WLZ-indicatie. In overleg met cliënten en hun systeem wordt gekeken naar de meest passende vorm van indicatie, begeleiding en zorg voor de cliënt.

Stichting Het Maathuis heeft in 2023 diensten verricht op het gebied van onderzoek en diagnostiek (20 trajecten). Voor collega-instellingen, gemeenten en externen was en is er mogelijkheid om gebruik te maken van de deskundigheid van gedragswetenschappers en/of psychiaters en AVG-arts van Stichting Het Maathuis. De GZSP is ingezet als mogelijkheid voor cliënten van Menzis. In 2022 zijn 3 onderzoeks- en diagnostiektrajecten gedaan en daarnaast zijn er diverse interne en externe cliënten op psychiatrisch consult geweest voor o.a. medicatiecontroles en adviezen. De zichtbaarheid en bekendheid van Stichting Het Maathuis in de regio Twente is in samenwerking met de bestuurders vergroot, mede door het aangaan van nieuwe samenwerkingen. Het onderhouden, evalueren en stabiliseren van de samenwerking en opstarten van nieuwe samenwerkingen blijft een speerpunt voor Het Maathuis. Er wordt intensief ingezet op samenwerking met behandelaars, psychiaters, gemeenten, Veilig Thuis, externe zorgcollega's en het zorgkantoor.

Stichting Het Maathuis maakt nog steeds een gecontroleerde groei door. Naast de mogelijkheid voor diagnostiek en onderzoek, samenwerking met behandelaren en groei binnen beschermd wonen, zijn de onderdelen ambulante begeleiding en dagbesteding redelijk stabiel. De relaties met de samenwerkingspartners blijven positief en stabiel, waardoor diverse trajecten op maat mogelijk zijn en blijven. Stichting Het Maathuis wil op cliëntniveau, teamniveau, inhoudelijk niveau en op organisatieniveau blijven groeien en professionaliseren.

Deze kwaliteitsjaarrapportage 2023 is tot stand gekomen door samenwerking van bestuurders, gedragswetenschappers en teamleiders van Stichting Het Maathuis.

Inhoud

Inleiding	4
Visie en werkwijze Het Maathuis	5
Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon	7
Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking	9
Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling	11
Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit	14
Bijlagen: diversen	20



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 geobjectiverde weergave van de door Stichting Het Maathuis bereikte kwaliteit (kwaliteitsbeeld) voor cliënten, alsmede een weergave van belangrijke voorwaarden zoals betrokken en vakbekwame medewerkers. Met dit rapport worden samenwerkingspartners 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 ingegaan op de bouwstenen vanuit het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg en op hoe Stichting Het Maathuis de bouwstenen heeft ingebed in haar organisatie, werkprocedures en beleid. 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 ingeschatte risico's, mogelijke 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.

'Als ik val help jij mij opstaan. Vaak een traan maar ook vaak een lach. Jij bent zo zacht'

Bron: gedicht van een cliënt

Visie en werkwijze Het Maathuis

Missie en Visie

Stichting Het Maathuis staat voor het bieden van zorg die 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 verschillende 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 consultatie. Voor de komende jaren wil Stichting Het Maathuis werken aan stabilisatie en risicospreiding, zodat ook de komende jaren het bestaansrecht geborgd is. Daarnaast wil Het Maathuis zich richten op het aanbieden aan andere organisaties, van onderzoeks- en behandelingstrajecten met professionals vanuit Het Maathuis.

Besturingsfilosofie en werkwijze

Stichting Het Maathuis is een middelgrote zorgaanbieder waar, mede door de efficiënte structuur, korte lijnen worden gehanteerd. Er zijn veel factoren die van invloed zijn in de huidige turbulente markt, zoals veranderende wet- en regelgeving en de krappe arbeids- en woningmarkt. De gecontroleerde groei biedt stabilisatie voor Het Maathuis en haar medewerkers. De huidige organisatiestructuur past hierbij en is toekomstbestendig.

De kracht van Stichting Het Maathuis is dat door haar maatgericht werken cliënten zich gehoord en geholpen voelen. Ze hebben met deskundige medewerkers te maken waardoor ze passende en professionele hulp en begeleiding op maat ontvangen. 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 samen, vraaggericht, we houden rekening met de persoonlijke situatie en gaan uit van de kansen voor onze cliënten.

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 middelgrote organisatie omdat hier de lijnen relatief 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, in 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 (zie ook bijlage 1):

- Cliënten met een WLZ-indicatie: 44 cliënten; 28 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de WMO: 60 cliënten; 38 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de JW: 17 cliënten; 11 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten met een CIMOT/Beschermd Wonen indicatie: 15 cliënten; 9 % van totaal aantal cliënten
- Cliënten vanuit de GZSP: 23 cliënten; 14 % van totaal aantal cliënten.

Per wetgever wordt een andere maatgeving verwacht. Deze kwaliteitsrapportage is in de basis opgezet voor WLZ-zorg maar sluit tevens aan bij de dienstverlening aan de cliënten die we vanuit andere wetgevers hebben. De cliënten vanuit de verschillende wetgevingen zorgen voor een mooie dynamiek binnen de stichting. In het dagelijks leven komen onze cliënten immers ook allerlei verschillende mensen tegen. Hierbij helpen we ze door dit ook in hun woonomgeving binnen Stichting het Maathuis zo goed mogelijk na te bootsen.

Aanpak kwaliteitsrapport

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

In 2023 hebben er contacten met o.a. huisarts, apothekers en diverse collega-zorgorganisaties plaatsgevonden; dit is van meerwaarde voor alle partijen. Dit betreft de samenwerking met partners zoals Stichting Het Maathuis die heeft voor o.a. afstemming, behandeling, scholing en dagbesteding. Dit is en blijft ook de komende jaren een speerpunt vanuit de organisatie. De feedback naar aanleiding van de visitaties was positief. Er kwamen geen directe verbeterpunten uit naar voren. De consultaties verricht vanuit diverse disciplines vanuit Het Maathuis werden als meerwaarde ervaren in de regio.

Ervaring van een cliënt in 2023:

“ Ik vind het fijn dat er naar het individu gekeken wordt. Het is een fijne woonplek en ik mag hier zijn wie ik echt ben. ”

Bron: Zorgkaart Nederland, 2023

Bouwsteen Zorgproces rond de individuele persoon

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 worden er, waar mogelijk (in samenspraak met cliënt) familie, professionele vertegenwoordigers en overige betrokkenen meegenomen en wordt samen gekeken 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 kwalitatief 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 of advies geven over een meer passende organisatie, omdat Het Maathuis gelooft 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 gericht 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 aan gekoppeld 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 de wensen van de cliënt op de korte en langere termijn. In deze evaluatiemomenten wordt ook de cliëntveiligheid meegenomen.

De aanwezige risico's worden o.a. beheerst door:

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

Bij het beëindigen van de zorg of bij overgang naar een andere zorgverlener, volgt een warme overdracht en correcte nazorg en afsluiting van het proces. De zorgdocumenten zijn geactualiseerd en gedigitaliseerd in een ECD. Alle zorgmedewerkers maken nu meer gebruik van de functie kwaliteitsmonitor binnen de ONS applicatie van Nedap, zowel signalerend als ondersteunend. Hierin is ook optimalisatie van de beveiliging van de clientgegevens meegenomen en er wordt tevens gewerkt met Zorgmail.

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 ontwikkeling, gezondheid of hun welbevinden heeft. Voorbeelden hiervan zijn middelengebruik, seksuele contacten, ongezonde leefstijl en een risicovol sociaal netwerk. Er is aandacht voor zorg op maat, structuur binnen de mogelijkheden en het in beeld houden van de cliënt, digitaal waar nodig, maar bij voorkeur in gewoon contact.

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. Nieuwe medewerkers worden hierin zo snel mogelijk, doch binnen drie maanden, geschoold en scholing wordt herhaald. Complementair hieraan is dat er intern een medicatieprotocol aanwezig is, dat te allen tijde geraadpleegd kan worden. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met baxters en de medicatie wordt digitaal afgetekend. Jaarlijks wordt het medicatiebeheer gecontroleerd door een apotheek. Daarnaast is er een contractueel vastgelegde samenwerking met een BIG-geregistreeerde psychiater, een overeenkomst met diverse apothekers en huisarts, vastgelegde samenwerking met AVG-arts, een vastgelegde overeenkomst met therapeuten (EMDR en fysiotherapeut) en gedragswetenschappers met NVO-registratie en diverse medewerkers met SKJ-registratie.

Een gezonde leefstijl wordt geborgd doordat er continu aandacht is vanuit de medewerkers voor gezonde voeding en beweging bij de cliënt. De schijf van vijf is de richtlijn die hierbij gebruikt wordt. Ook wordt er voortdurend aandacht besteed aan bewegingsactiviteiten per individuele cliënt. Dit onderwerp is verweven in de zorg- en voortgangsplannen van de cliënt. Doelen voor gezonde leefstijl worden opgenomen in het zorgplan. Een gezonde leefstijl is binnen Het Maathuis een blijvend aandachtspunt.

Veiligheidsrisico's worden geborgd door hier bij de aanmelding en gedurende het proces aandacht voor te hebben; er wordt geëvalueerd en zorg gedragen voor de veiligheid van de cliënt en diens omgeving.

De kwaliteit van bestaan van iedere cliënt wordt afgewogen tijdens de evaluatiemomenten die twee keer per jaar plaatsvinden. Binnen persoonlijk plan, voortgangsverslag en zorgplannen wordt voortdurend gemonitord hoe het met de cliënt gaat en hoe de cliënt (en zijn/haar omgeving) zijn welbevinden ervaart op alle leefgebieden. Ook wordt de cliënt 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 bewust om te gaan met de eigen beschikking en vrijheden van cliënten, is ervoor gekozen om alle medewerkers te scholen over de Wet Zorg en Dwang. Daarnaast staat de contactpersoon van LSR (cliëntenvertrouwenspersoon WZD/WLZ) vermeld op onze website en zijn er contacten onderling tussen de vertrouwenspersoon van Het Maathuis en de contactpersoon LSR indien nodig.

Stichting Het Maathuis versterkt de eigen regie van cliënten met behulp van Kwaliteit-Verbeter-Kaarten. Hiermee kunnen zowel de cliënten als de teams aangeven wat ze graag verbeterd zouden willen zien in de zorg rondom de cliënt. Kwaliteit-Verbeter-Kaarten maken 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 kwaliteitskompas gehandicaptenzorg. 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 2023. Deze Kwaliteit-Verbeter-Kaarten worden bij elke teamvergadering met medewerkers besproken. Teamvergaderingen vinden, afhankelijk van het team, eens per drie of vier weken plaats.

Ervaring van een cliënt: "Het is prettig dat de begeleiding 's avonds ook op de groep is "

Bron: verslag cliëntenraad, juli 2023

Bouwsteen Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking

Bij Stichting Het Maathuis wordt tweejaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) uitgevoerd. Stichting Het Maathuis hecht veel waarde aan deze onderzoeken. Interne CTO's worden afgewisseld met externe CTO's. In 2023 is er een extern CTO afgenomen.

Uit het externe onderzoek (2023, Quility Qube) blijkt het volgende: *'cliënten, vertegenwoordigers en begeleiders geven een sterk positieve waardering aan de algemene ondersteuning die door Het Maathuis wordt geboden binnen het wonen, de dagbesteding en de ambulante begeleiding. De gemiddelde waarderingen liggen over de gehele lijn hoger dan in het onderzoek van 2020. In 2020 lagen de waarderingen hoger dan in het onderzoek van 2017, waardoor er over de drie onderzoeken een stijgende lijn in waardering zichtbaar wordt.'* De kracht van Het Maathuis ligt op het gebied van de prettige zorgrelatie tussen cliënt, cliëntvertegenwoordigers en begeleider, zorgzaamheid en het goed kunnen luisteren en meedenken. De kleinschaligheid van de organisatie draagt daarnaast bij aan een goede sfeer, laagdrempelige zorg en korte lijntjes. Verbetermogelijkheden bestaan er volgens de respondenten van dit onderzoek voornamelijk op materieel gebied (huisvesting).

Daarnaast wordt cliënten (en hun verwanten/familie) regelmatig gevraagd om hun ervaring te omschrijven op Zorgkaart Nederland (bijlage 2). De positieve cijfers en waarderingen zijn over een langere periode gemeten en geven daardoor weer hoe cliënten en externen de zorg van Het Maathuis zien. Er speelt mee dat cliënten vaak langdurig binnen Het Maathuis blijven en dat Het Maathuis een middelgrote organisatie is, waardoor het aantal waarderingen minder hoog zal zijn.

Vanuit de evaluatie van de uitstroomformulieren komt naar voren dat de cliënten positief zijn over de ervaringen binnen Het Maathuis en over de overdracht naar de vervolgplekken ('leerzame plek, goede aansturing, veilige woonplek').

Eigen regie en inventarisatie van de clientervaringen, wordt naast de officiële evaluatiemomenten ook gewaarborgd in de cliëntenraad. Deze bestaat doorgaans uit vijf cliënten en een onafhankelijke medewerker samen met een gedragswetenschapper. Onderwerpen die in de cliëntenraad worden besproken zijn onder andere: (Beleids)ontwikkelingen, nieuws vanuit Het Maathuis, gevraagde en ongevraagde adviezen en besluitvorming en ideeën/ suggesties/ verbetervoorstellen.

Ervaring van een cliënt:

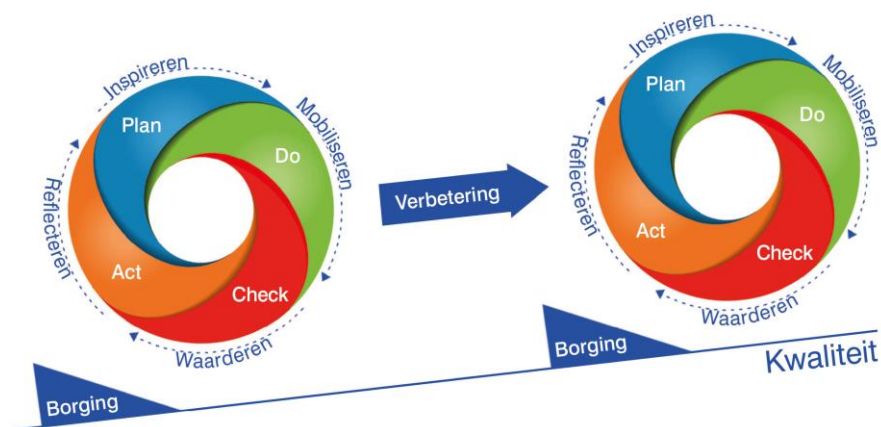
" Ze dagen je uit op een goede manier "

Bron: Quality Cube, november 2023

Ondanks dat de cliëntenraad maar plek heeft voor een beperkt aantal cliënten, kan iedere cliënt input geven aan de cliëntenraad. Dit wordt op de woonlocaties bewerkstelligd door de bewonersvergaderingen die eens per acht tot twaalf weken plaatsvinden. Bij elke woonlocatie nemen de cliënten deel aan deze vergaderingen. Ook is er binnen de dagbesteding werkoverleg met de deelnemers. Onderwerpen die standaard op de agenda staan zijn o.a. algemene en bewonerszaken, notulen vorige keer, ontwikkelingen en rondvraag. Daarnaast hebben cliënten mogelijkheid tot eigen inbreng. De onderwerpen die tijdens deze bewonersvergaderingen worden besproken, kunnen worden meegenomen naar de cliëntenraadvergaderingen of naar het bestuur.

Stichting Het Maathuis beschikt ook over een ideeënbus; cliënten kunnen op deze manier desgewenst ook hun wensen of ideeën (anoniem) kenbaar maken.

Het onderzoeken en het verbeteren van de zorg voor cliënten is een continu proces dat in alles rondom de cliënten wordt geborgd door de 'PDCA-werkwijze'.



Bouwsteen Professionele Ontwikkeling

Bij Stichting Het Maathuis werken betrokken en vakbekwame medewerkers. Om de kwaliteit van zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking te kunnen vergroten, wil Stichting Het Maathuis binnen de gehele organisatie de mogelijkheid bieden om van en met elkaar te leren.

Er wordt getracht om teams samen te stellen van ervaren medewerkers samen met minder ervaren medewerkers aan de hand van het buddy-systeem. Voor het inwerken wordt gewerkt met een duidelijk inwerkprotocol en inwerkformulier.

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 zich blijven ontwikkelen. Stichting Het Maathuis is hier trots op en wil interne en externe uitwisseling stimuleren. Hierin biedt Stichting Het Maathuis mogelijkheden aan herintreders, vrijwilligers maar ook aan diverse stagiairs om kennis en ervaring op te doen binnen het werkveld.

Medewerkers kunnen scholingsverzoeken indienen bij de teamleider. Per verzoek wordt bekeken en gewogen of dit aanvullend en van meerwaarde is voor de kwaliteit van zorg die Stichting Het Maathuis wil leveren. Ook binnen de begeleidings- en functioneringsgesprekken wordt stil gestaan bij de persoonlijke en professionele wensen van de medewerkers.

Naast een basisaanbod van scholing (zoals de verplichte medicatiescholing en de driejaarlijkse herhaling hiervan, de meldcodescholing en BHV-training), zijn er ook themagerichte en informatieve trainingen.

In 2023 zijn er verschillende scholingsmogelijkheden aangeboden. Medewerkers konden deelnemen aan de volgende trainingen/workshops/informatiebijeenkomsten:

- Diverse inhoudelijke e-learnings
- Borderline Persoonlijkheidsstoornissen
- Omgaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag / Vlaggensysteem
- Scholing Eetstoornissen
- Voorlichting psychotische stoornissen (Dimence)
- Indicaties binnen de zorg
- Arbeidsvormen
- Zorgroute

Daarnaast is er scholing en opleiding gevolgd voor functies en vakgroepen zoals o.a. de opleiding HBO Zorg en Welzijn, opleiding interne auditor, verdiepingscursus intelligentieonderzoek, genderproblematiek, autisme bij vrouwen, LVB en trauma's.

Lidmaatschappen van vakgroepen (NVO, NIP, SKJ) wordt door Het Maathuis gefaciliteerd.

Maandelijks vindt er tijdens een teamoverleg een casuïstiek of themagerichte bespreking plaats; op deze wijze leren de medewerkers van elkaar (intervisie/ reflectie). In 2023 heeft intervisie plaatsgevonden aan de hand van het intervisiespel en/of thema's binnen alle teams. Daarnaast wordt het biopsychosociaal model als uitgangspunt gebruikt om de begeleiding goed af te stemmen op de behoeften van de cliënten. Ook is gerichte reflectie aan de hand van thema's en onderwerpen vanuit de praktijk een vast onderdeel binnen de teamoverleggen.

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 de 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 de leidinggevende aanwezig.

Besproken (beleids-)onderwerpen op de personeelsvergaderingen en teamvergadering waren in 2023 onder meer:

- Casuïstiek bespreking
- Waardering van de zorg
- Incident meldingen/klachtenregeling
- Werkdruk/arbeidsomstandigheden
- Teamreflectie (vast onderdeel van de agenda)
- Taken en verantwoordelijkheden

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt twee- of drie jaarlijks uitgevoerd. Uit het MTO van 2021 blijkt dat 92% van het personeel tevreden of zeer tevreden is met de mogelijkheden voor (professionele) ontwikkeling binnen Het Maathuis, 93% van de mensen heeft (veel) plezier in zijn/haar werk, 86% van de medewerkers vindt de werkdruk en verantwoordelijkheden passend bij zijn/haar functie, 96% is (zeer) tevreden over de samenwerking met zijn/haar collega's, 97% van de medewerkers voelt zich prettig binnen het team en 98% voelt zich (zeer) prettig binnen de organisatie. Uit de open vragen blijkt dat de aandachtspunten liggen op het vlak van de communicatie, stabiliteit in werknemers (graag meer vaste gezichten), tijdig informeren over rooster, meer aandacht voor intervisie en kijken naar kwaliteiten van medewerkers. Zeer positief zijn medewerkers over de collega's en het team, de zorg op maat kunnen bieden, zelfstandigheid en vrijheden binnen de organisatie en de sfeer binnen de organisatie.

Eind 2023 is in het CTO Quality Qube ook aandacht besteed aan de waardering van de geboden zorg door de werknemers. Daarnaast is er een inventarisatie gedaan van factoren die werknemers ervaren als 'werkplezierhogers'. Een fijne werkcultuur, waardering voor medewerkers en uitdaging in de werkzaamheden zijn hierbij genoemd als factoren die het werk prettig maken.

Stichting Het Maathuis heeft een personeelsvertegenwoordiger. In 2022 is er onderzoek gedaan binnen Het Maathuis naar de behoeften van de medewerkers om medezeggenschap te regelen in de vorm van een Ondernemingsraad (OR). Alle medewerkers hebben schriftelijk aangegeven dat zij voldoende medezeggenschap ervaren en geen behoefte hebben aan (deelname in) een OR.

Samenwerkingspartners

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 cliënt op dat moment nodig heeft.

Regelmatig wordt de dienstverlening met externe partners geëvalueerd. Op de woonlocaties wordt de dienstverlening en de samenwerking door de cliëntvertegenwoordigers beoordeeld met een 8,5 en een 10 (Bron: CTO, 2023). De (interne) beoordeling van de samenwerkingspartners over 2023 scoort een 4,42 (van de maximale score 5).

Reflectie

Vanuit cliënten

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 acht tot twaalf weken individueel worden geraadpleegd om thema's te bespreken. De eventuele input die voortkomt uit die gesprekken wordt in het MT-overleg ingebracht en besproken. Ook is het zo dat er op elke locatie eens per zes tot acht weken een bewonersvergadering is. In 2022 is de frequentie bijgesteld naar minimaal elk kwartaal, en die frequentie is in 2023 ook gehanteerd.

Vanuit medewerkers

Stichting Het Maathuis heeft de inspraak van haar medewerkers twee keer per jaar via medewerkersbijeenkomsten georganiseerd. 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 2023 zijn medewerkers waar nodig maandelijks op de hoogte gehouden van de impact, ontwikkeling en bijzonderheden binnen de organisatie. In 2023 is wederom gebleken dat werken met eigen, vaste invallers positief resultaat heeft. Dit systeem zal worden voortgezet.

Ervaring van een medewerker:

“ De mening van de begeleiding wordt serieus genomen in het bieden van passende zorg“

Bron: Quality Cube, november 2023

Bouwsteen Inzicht in kwaliteit

Reflectie algemeen

In 2023 was de zorg kwalitatief goed en stabiel. Stichting Het Maathuis heeft ook in 2023 geen klachten ontvangen. Stichting Het Maathuis is inmiddels een middelgrote zorgorganisatie. De structuur binnen de organisatie is verder geprofessionaliseerd. Ook de vraag naar de aangeboden diagnostiek en behandeling blijft groeien. Verder heeft in 2023 een externe audit ISO 9001-2015 plaatsgevonden (hercertificering); deze is met succes afgerond.

De toekomst

Stichting Het Maathuis is trots op de geboden zorg, op haar groeiende expertise en op haar flexibele manier van werken. Zij wil het aanbod voor de cliënt zo divers mogelijk houden.

Het Maathuis is trots op het feit dat zij kan concurreren met de grotere aanbieders in de regio, maar ook trots op de samenwerking met collega-zorgorganisaties en overige samenwerkingspartners. Stichting Het Maathuis vindt het belangrijk om deze samenwerkingen te onderhouden en kwalitatief te borgen.

Ook is het streven om de financiële balans vast te houden en om in de toekomst een 24-uurs locatie toe te voegen en mogelijkheden voor diagnostiek en behandeling uit te breiden.

Wat moeten we verder ontwikkelen?

Een van de speerpunten voor 2024 blijft het verder ontwikkelen en uitvoering geven aan mogelijkheden voor diagnostiek en behandeling binnen Het Maathuis en om dit traject verder te structureren. Daarnaast wil Het Maathuis ook graag een extra 24-uurs locatie vinden die geschikt is.

Ook professionalisering van de zorgsystemen wordt in 2024 verder vorm gegeven.

Daarnaast vindt Het Maathuis het belangrijk om kennis te delen en begeleidt zij stagiairs binnen diverse functies en stimuleert ze het (samen)werken met vrijwilligers.

De groei binnen Het Maathuis maakt dat de bestuurders van meer afstand zullen kijken naar welke aansturing binnen de gegroeide organisatie past en hoe Het Maathuis zich kan stabiliseren als middelgrote zorgorganisatie, zonder in te leveren op de kwaliteit van zorg en met behoud van de medewerkers- en cliënttevredenheid. Door te blijven samenwerken 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.

Clïënt over de organisatie:

“ Altijd goede zorg, nooit problemen. ”

Bron: Zorgkaart, 2023

KWALITEITSBEELD STICHTING HET MAATHUIS 2023/2024

In 2023



159 cliënten



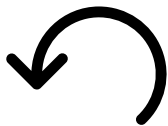
Leeftijd van 12 tot 88 jaar



Doelen behaald: verlenen van goede zorg, tevreden mensen



Nog beter worden in: duidelijke afspraken (communicatie)



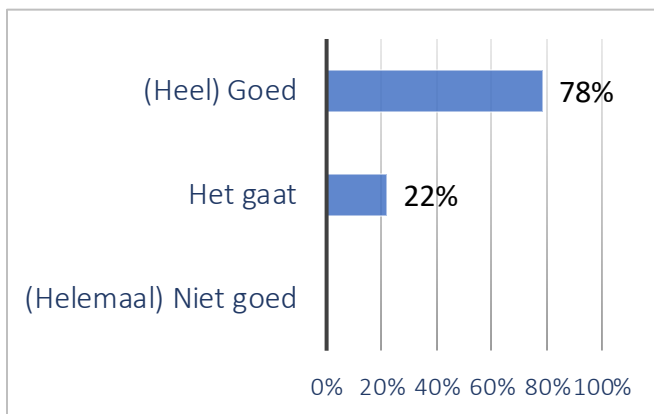
Nog beter worden in: zo min mogelijk wisseling in begeleiding



Beschermd wonen (WLZ/CIMOT)

Bron: QQ, 2023, Wonen

'Het waarderingcijfer dat de cliënten geven voor de algemene kwaliteit van de door Het Maathuis geboden ondersteuning is 2,8 op schaal van 3'.



Positief over:

- * Zorgzame, betrokken begeleiding
- * Beschikbaarheid van de begeleiding
- * Leuke activiteiten

Verbeterpunt:

- * Huisvesting (onderhoud)

Overzicht van waardering algemene ondersteuning, **cliënten wonen** (N=23)

Bron: Cliëntenraad, 2023: verlichting achterdeur is verbeterd, tochtstrips zijn geplaatst.

Bron: Bewonersvergaderingen 2023: afspraken over bewonersvakantie en ontruiming, nieuwe vertrouwenspersoon vanaf 2024, menutips besproken waarna weekmenu is aangepast en op een van de locaties is het woon/leefgedeelte opgeknapt waarin de tips van bewoners zijn meegenomen.

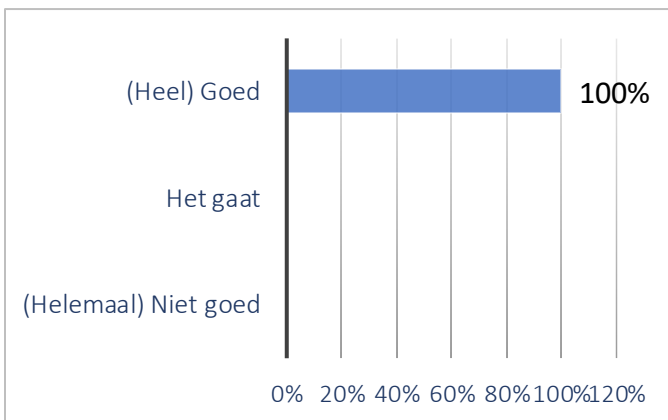
Bron: Samenwerkingspartner, 2023 (visitatie Menzis Zorgkantoor): adviezen m.b.t. verduurzaming en inzet technologie besproken. Contacten tussen zorgkantoor en Het Maathuis verlopen goed.



Ambulante begeleiding

Bron: QQ, 2023, Ambulante begeleiding

'Het waarderingcijfer dat de cliënten geven aan de ambulante begeleiding van Het Maathuis is een 3,0 van de maximale score van 3,0. Hiermee vinden alle cliënten de ambulante begeleiding (heel) goed'.



Positief over:

* Relatie met zorgverlener (o.a. fijne omgang, kan goed luisteren, denkt mee, komt afspraken na, flexibel)

* Beschikbaarheid van de zorgverlener

Verbeterpunt:

* Liever minder wisselingen van begeleiders

Overzicht van waardering algemene ondersteuning, cliënten ambulant (N=33)

Bron: Cliëntenraad, 2023: tevredenheid over Het Maathuis. Wens: geen wisseling in begeleiding.

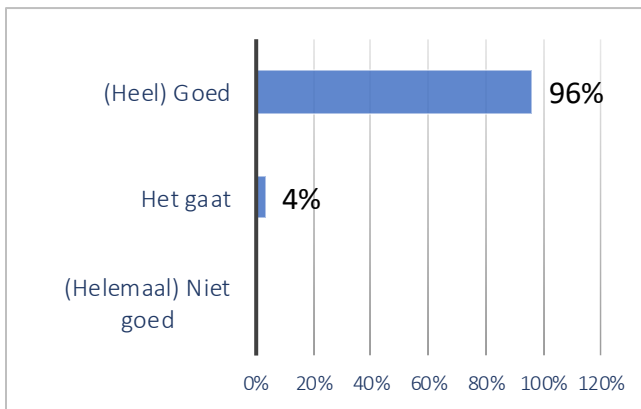
Bron: Samenwerkingspartner, 2023 (visitatie St. Joseph, woningbouwvereniging): samenwerking besproken; zeer positief. Gezamenlijk project loopt goed. Uitbreiding zou kunnen, goede voorwaarden zijn hierbij van groot belang. Tips over doorstroom en inschrijven bij woninghuren.



Dagbesteding

Bron QQ, 2023, Dagbesteding

‘Het waarderingcijfer dat de cliënten geven aan de dagbesteding van Het Maathuis is een 3,0 (van de maximaal haalbare score van 3); dit is de hoogst mogelijke score’.



Overzicht van waardering algemene ondersteuning, cliënten dagbesteding (N=28)

Positief over:

* Gezellige en rustige werksfeer

* Fijne contacten

* Werkzaamheden

Verbeterpunt:

* Geluid (te hard)

Bron: Deelnemersoverleg, 2023: gereedschapsbord en bergruimte voor ‘creatief’ zou fijn zijn.

Samenwerkingspartner, 2023 (visitatie, MOTA, Voortgezet Speciaal Onderwijs): Positief in contact, fijne samenwerking en afstemming. Wederzijds kan gebruikt gemaakt worden van elkaars diensten.



Onderzoek, diagnostiek & consultaties



Afgenomen onderzoeken: 14 onderzoeken in 2023



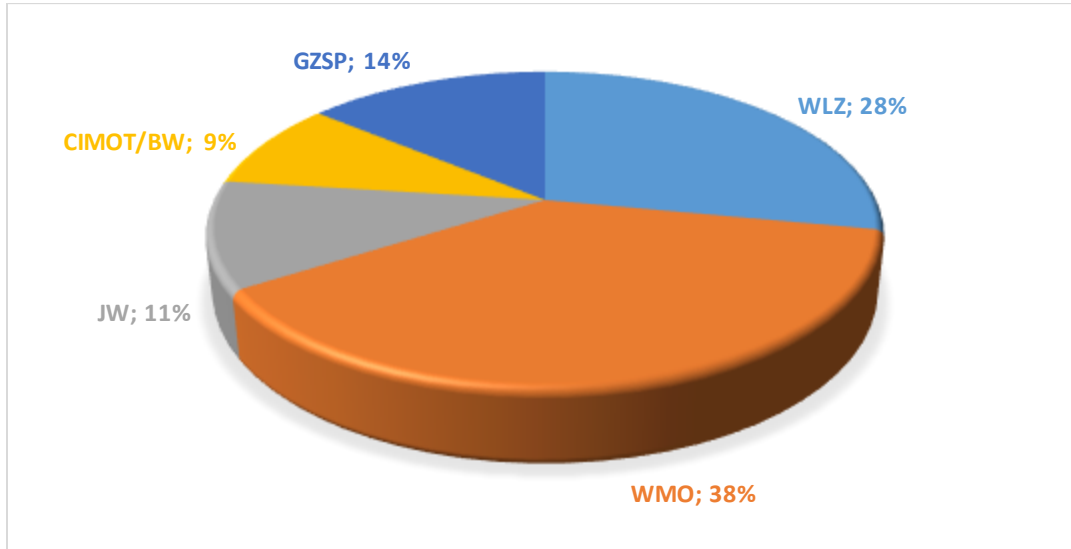
Aantal dagen psychiater: 17 dagen in 2023



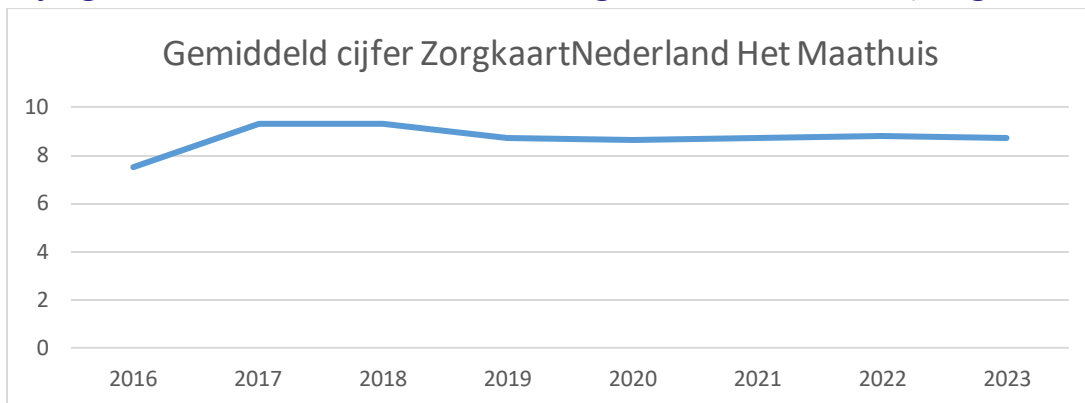
Opgestarte samenwerkingen: 2 zorgorganisaties (consult met arts VG/gedragwetenschapper)

Visitatie, Humanitas Onder Dak, 2023: 'Enkel positieve feedback voor jullie. Jullie hebben snel meegedacht en cliënt serieus genomen, wilden graag meedenken en zijn zelfs op locatie gekomen. In de gesprekken zag ik een geïnteresseerde houding en jullie wisten de cliënten te benaderen op hun eigen niveau'.

Bijlage 1 : Cliënten 2023 per wetgever



Bijlage 2: Overzicht resultaten Zorgkaart Nederland (zorgkaartnederland.nl)



Jaartal	Gemiddeld cijfer	Aantal waarderingen
2023	8,7	5
2022	8,8	14
2021	8,7	12
2020	8,6	7
2019	8,7	9
2018	9,3	2
2017	9,3	8
2016	7,5	8
<i>Gemiddelde tot en met 2023</i>	<i>8,7</i>	



Bijlage 3: Informatiebronnen

- Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028
- CTO: Quality Qube, Cliëntentevredenheidsonderzoek 2023 (meer info: www.hetmaathuis.nl)
- ZorgKaartNederland, www.zorgkaartnederland.nl