

# Samenvatting kwaliteitsrapport 2018

## De Haardstee

29 mei 2019



## **Over De Haardstee**

De Haardstee biedt begeleiding aan mensen met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking. We hebben 10 woonlocaties in Leiden, waar cliënten verblijven op grond van een indicatie voor langdurige zorg (Wlz) of voor beschermd wonen (Wmo).

Daarnaast bieden we ambulante begeleiding aan cliënten in hun eigen huis, of op een andere plek, bijvoorbeeld op het kantoor van De Haardstee.

De laatste vorm van begeleiding die De Haardstee biedt is dagbesteding. We bieden voornamelijk dagbesteding aan cliënten die tevens bij De Haardstee wonen of ambulante begeleid worden, maar ook cliënten van "buitenaf" kunnen bij ons dagbesteding krijgen.

Iedere cliënt bij wonen, ambulant of dagbesteding heeft een persoonlijk begeleider. De persoonlijk begeleider stelt samen met de cliënt het ondersteuningsplan op. Het ondersteuningsplan is belangrijk omdat hierin staat beschreven wie de cliënt is, wat de doelen zijn van de begeleiding en wat de afspraken zijn tussen de cliënt en de begeleiding. Het ondersteuningsplan is het uitgangspunt voor de dagelijkse begeleiding en wordt regelmatig met de cliënt en zijn of haar (wettelijke) vertegenwoordigers geëvalueerd.

De Haardstee is een kleinschalige organisatie. We delen onze kennis en ervaring graag en werken nauw samen met andere organisaties. Dat resulteert in een persoonlijke aanpak en ondersteuning op maat. Bij ons kunnen mensen zichzelf zijn. We sluiten aan bij wie ze zijn en bij wat ze willen.

## **Over het kwaliteitsrapport**

De Haardstee schrijft ieder jaar een rapport over de kwaliteit van zorg. In het rapport schrijven we over onderwerpen die we belangrijk vinden in onze begeleiding en over wat we willen verbeteren. Het rapport zetten we vóór 1 juni op onze website zodat iedereen het kan lezen.

Om een goed rapport te kunnen schrijven is het belangrijk dat we goed weten wat er speelt binnen De Haardstee. We hebben daarvoor 3 bouwstenen gebruikt:

1. Gesprekken met persoonlijk begeleiders over het begeleiden van cliënten.
2. Gesprekken met cliënten over de begeleiding die zij krijgen.
3. Gesprekken met begeleidende teams over het werk dat zij doen.

Van al deze gesprekken zijn verslagen gemaakt. Deze verslagen zijn gebruikt bij het schrijven van het kwaliteitsrapport.

Met de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht bespreken we wat zij van het rapport vinden. Hun ideeën nemen we mee in onze verbeterplannen.

Dit jaar hebben we ook mensen van buiten De Haardstee gevraagd wat zij van ons kwaliteitsrapport vinden. We hebben een groep externe deskundigen uitgenodigd om met ons in gesprek te gaan. Hierdoor weten we hoe mensen van buitenaf De Haardstee zien en wat zij ons aanraden.

## **Verbeterpunten van De Haardstee**

Op grond van alle gesprekken die zijn gevoerd met cliënten en medewerkers hebben we een aantal verbeterpunten aangemerkt. Hier gaan wij de komende maanden aan werken.

### **Tijd voor cliënten**

Binnen De Haardstee is er veel aandacht besteed aan onze begeleidingsstijl. De kernelementen zijn: eigen regie van de cliënt, gebruik maken van eigen kracht, gericht zijn op ontwikkeling en samenwerken met het sociale netwerk van de cliënt.

We zien dat dit heel goed werkt. We hebben met cliënten en medewerkers bijvoorbeeld gesproken over "zelfredzaamheid". Over het algemeen vinden cliënten het heel prettig dat begeleiders hen helpen om dingen zelf te doen. De begeleiders helpen cliënten heel bewust in kleine stappen. Begeleiders kijken naar wat de cliënt al kan en proberen dit uit te breiden.

Er zijn veel verschillen tussen cliënten, hun problematiek en diagnoses. De begeleiding moet hierop zo goed mogelijk worden aangepast. Om dit te kunnen doen, moeten de medewerkers van De Haardstee worden toegerust. Dat betekent bijvoorbeeld dat zij scholing krijgen, dat zij hulp kunnen vragen aan de gedragsdeskundige en dat zij met collega's kunnen overleggen.

De ervaring van cliënten en medewerkers is, dat er soms te weinig tijd is om alle dingen die nodig zijn (goed) te kunnen doen. Medewerkers hebben het erg druk. Hier wil De Haardstee iets aan doen. Bijvoorbeeld door taken op een andere manier te verdelen. Een andere mogelijkheid is om meer vrijwilligers in te zetten.

### **Nieuw ondersteuningsplan**

In 2017 hebben we al geconstateerd dat we niet tevreden zijn over ons ondersteuningsplan. De plannen zijn vaak te groot en er wordt aan te veel doelen tegelijk gewerkt. Cliënten voelen het evaluatiegesprek als een beoordeling van zichzelf, dat is niet de bedoeling.

We hebben in 2018 gewerkt aan een nieuwe opzet voor het ondersteuningsplan. We hebben het inmiddels ook getest met een aantal cliënten en we gaan het nieuwe ondersteuningsplan in 2019 in gebruik nemen.

### **Medicatieveiligheid**

Binnen De Haardstee zijn er een flink aantal cliënten die medicijnen gebruiken. Sommige cliënten regelen dit zelf, maar andere cliënten krijgen hier hulp bij van de begeleiding. Soms gaat er hierbij iets fout. Dan is de begeleiding dit bijvoorbeeld vergeten en dan krijgt de cliënt de medicatie niet of te laat. We proberen dit soort fouten te voorkomen door hier goede afspraken met elkaar over te maken. Als er toch een fout wordt gemaakt, dan maakt de begeleiding hier een melding van bij de manager zorg en dienstverlening.

De medicatiemeldingen worden altijd in het team besproken, om ervoor te zorgen dat het niet nog een keer fout gaat. Daarnaast worden alle meldingen ook verzameld om te bekijken of de afspraken binnen de organisatie nog wel goed genoeg zijn.

Aan het eind van 2018 hebben we gezien dat er meer medicatiefouten zijn gemaakt dan eerder in het jaar. Het is heel belangrijk dat we met elkaar kijken hoe dit komt, zodat we deze fouten in de toekomst kunnen voorkomen.

### **Ontwikkelgesprekken voor medewerkers**

Vanaf 2017 worden er met medewerkers van De Haardstee geen functioneringsgesprekken meer gehouden, maar hebben medewerkers de mogelijkheid gekregen om een ontwikkelgesprek te voeren. Op deze manier kunnen medewerkers zelf keuzes maken over zijn of haar eigen professionele ontwikkeling en dit bespreekbaar maken met de leidinggevende.

Helaas zijn we niet tevreden hoe het gaat met de ontwikkelgesprekken. Veel medewerkers vinden het lastig om hiermee aan de slag te gaan en/of hebben geen behoefte aan een gesprek op deze manier. Daarom wordt er binnen het project 'duurzame inzetbaarheid' nagedacht over een andere manier hiervoor.

### **Evaluatie zelforganisatie**

In 2015 is er binnen De Haardstee een reorganisatie doorgevoerd en vanaf 2016 zijn we gaan werken met 'zelforganiserende teams'. Dit betekent dat teams niet meer direct worden aangestuurd door een locatiehoofd, maar dat zij zelf ruimte hebben om dingen te regelen. Op die manier heeft de persoonlijk begeleider en de rest van het team de mogelijkheid om de begeleiding zo goed mogelijk af te stemmen op wat de cliënt nodig heeft.

In de praktijk betekent dit dat er veel dingen ineens anders gingen dan voorheen. Veel medewerkers moeten hier aan wennen. En niet alles loopt meteen zoals het vooraf is bedacht. Daarom is het goed om met elkaar te bespreken hoe het er nu voor staat. Wat gaat er goed en wat lukt (nog) niet? Door hierover met elkaar in gesprek te gaan, kunnen we de volgende stappen zetten in de zelforganisatie.

### **Invullen van vrije tijd / activiteiten voor cliënten**

Uit de gesprekken met cliënten blijkt dat zij regelmatig met de begeleiders praten over hun vrije tijd. Veel cliënten zijn erg tevreden over hoe dit gaat en ze vinden het leuk dat de begeleiding hier interesse in toont. Ruim een kwart van de cliënten geeft aan dat zij begeleiding krijgen bij de invulling van hun vrije tijd. Er zijn ook cliënten die vertellen dat ze niet tevreden zijn, bijvoorbeeld omdat ze zich vaak vervelen. Persoonlijk begeleiders zien ook bij een aantal cliënten, dat zij hier moeite mee hebben.

Het wordt door begeleiders als zwaar ervaren dat het niet altijd lukt om cliënten hierbij te helpen. Begeleiders geven aan dat het door tijdgebrek niet lukt om hier voldoende aandacht aan te geven. Maar naast het gebrek aan tijd, is het ook niet makkelijk om cliënten hierbij te begeleiden. Oplossingen liggen niet altijd voor het oprapen en dit vraagt erg om maatwerk per individuele cliënt.

Dit is een mooie uitdaging voor De Haardstee om mee aan de slag te gaan. We denken na over het aanbieden van meer activiteiten voor cliënten. Hiermee gaan we aan de slag in samenwerking met de cliëntenraad. Daarnaast gaan we bedenken hoe we begeleiders van De Haardstee handvatten kunnen geven om cliënten beter te kunnen begeleiden bij de invulling van hun vrije tijd.