

Samenvatting kwaliteitsrapport 2017

Inleiding:

Villa Boerebont (VBB) staat voor continue verbeteren en door ontwikkelen van haar zorg. Het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 stelt voor de sector de norm om dit mede vorm te geven.

Dit kwaliteitskader is gebaseerd op een gedeelde visie op goede zorg: persoonsgerichte zorg die bijdraagt aan de kwaliteit van leven van cliënten, en die hen helpt hun eigen regie te vergroten. Doel van het kwaliteitskader: Duidelijkheid verschaffen aan cliënten, wat mogen zij verwachten van de geboden zorg.

- Stimulatie voor de medewerkers die de zorg uitvoeren, het is helpen bij het proces van continue verbetering.
- Richting gevend voor de leiding van de organisatie. Het geeft zich op wat er goed gaat en wat er beter moet.
- Het biedt zicht op kwaliteit, ten dienste van externe verantwoording, zorgkantoor, IGZ

VBB biedt zorg aan zowel WLZ als WMO cliënten, voor haar gehele zorg voor kwaliteit wordt het kwaliteitskader gehanteerd. In 2017 is de implementatie van het kwaliteitskader van start gegaan en is een kwaliteitsrapport opgesteld. Hier vindt u een beknopte weergave van het kwaliteitsrapport op hoofdlijnen.

VBB biedt begeleiding en ondersteuning aan jongeren en jongvolwassenen die vastlopen binnen hun leven op een of meerdere levensgebieden. De problematiek van de doelgroep binnen VBB is veelal meervoudig en jongeren zijn vaak belast met een complexe voorgeschiedenis en vertonen in de meeste gevallen risicogedrag.

Deze complexiteit maakt dat zij vaak worden, of zijn afgewezen bij diverse instanties. VBB wil zich juist voor hen inzetten en ook hen een passende plek bieden waar zijn veiligheid, vertrouwdheid en verbondenheid vinden wat hen in staat stelt vooruitgang in hun zelfredzaamheid te maken. VBB doet dit middels nabijheid, present zijn en hanteert de methodiek "motiverend begeleiden", gericht op het op gang brengen van de intrinsieke motivatie van haar bewoners en deelnemers.

De missie en visie van VBB: Onze missie is het bieden van een veilige haven voor kwetsbare jongeren, het bevorderen van de zelfredzaamheid en komen tot volwaardig, krachtig burgerschap.

Onze visie, ieder mens wil opgroeien in een thuis met ouders, familie, vrienden, school, werk en hobby's. Zaken die voor velen vanzelfsprekend lijken maar niet voor iedereen vanzelfsprekend zijn. Niet iedere jongere heeft de kans op te groeien in een kansrijke omgeving. Dit kan door tal van oorzaken en problemen. Soms gelegen in de problematiek van de jongere, soms in die van zijn leefomgeving, soms door een combinatie hiervan. Hierdoor is het vinden van het juiste pad voor iemand soms erg lastig. Soms zijn er veel omzwervingen nodig om uiteindelijk toch op de juiste weg te komen. Het startpunt hiervoor wil VBB bieden, zonder te veel achteruit te kijken, ook als er kuilen en hobbels in de weg blijken te zitten. Zorg die niet wordt bepaald door strakke protocollen en papieren rompslomp, maar zorg door actieve betrokken, persoonlijke bejegening. De basis hiervoor ligt in een prettige, veilige, geborgen en stabiele woonomgeving, begeleiding vanuit nabijheid en middels een zinvolle dag invulling. Wat Villa Boerebont biedt is zorg, zo normaal als mogelijk en zo speciaal als nodig, net zo lang de jongere er klaar voor is zijn of haar plek in de maatschappij zo zelfstandig als mogelijk vorm te geven.

Dit sluit aan bij het visiekader van het kwaliteitskader over autonomie, zelfbepaling en individueel maatwerk (kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 3.2/pag 11)

Het kader wordt vorm gegeven aan de hand van bouwstenen:

1. Zorgproces rond de individuele cliënt:

Werkwijze VBB: Binnen zes weken na aanvang zorg is het eerste zorgplan opgesteld (zie procedure; levensloop zorgplan kwaliteitshandboek). Hier wordt, naast een achtergrond-/ hulpverleningsgeschiedenis een actuele status opgesteld van de cliënt situatie en hulpvraag op de volgende levensdomeinen:

- Sociale redzaamheid
- Psychisch welbevinden
- Fysieke gezondheid
- Praktisch functioneren
- Vrijetijd
- Wonen
- Financiën
- Dag invulling

Hiernaast is ruimte om naast de hulpvraag toekomstwensen te benoemen en is er een risico-inventarisatie die bestaat uit het benoemen van het netwerk, versterkende- en belemmerende factoren.

De worden vervolgens meegenomen in het opstellen van de doelen. Per drie maanden vindt er een evaluatie op dit zorgplan plaats en vindt bijstelling plaats, daar waar nodig. De cliënt krijgt ook de ruimte om zijn vooruitgang visueel te scoren. Evaluaties vinden altijd plaats in bijzijn van cliënt, persoonlijk begeleider en waar mogelijk naast betrokkenen.

Het zorgplan wordt opgesteld in ECD ONS en wordt vanuit de cliënt geschreven. VBB vindt het belangrijk dat de cliënt zijn of haar zorgplan omarmt als "eigen" plan en niet als plan over hem of haar opgesteld door iemand anders. De dialoog met de cliënt en eventueel belanghebbenden is hier van grote waarde.

2. Onderzoek naar cliënt ervaringen

De afgelopen jaren heeft VBB de cliëntervaringen gemeten middels een zelf geformuleerde vragenlijst. De respons is in alle jaren erg laag geweest waardoor deze niet valide genoeg is geweest voor concrete signaleringen. In 2017 is er door Hogeschool Avans voor Social studies een afstudeeronderzoek uitgevoerd naar de wensen en meningen van cliënten ten aanzien van een dergelijke meting en mede naar aanleiding hiervan is een advies gegeven ten aanzien van het maken van een keuze uit de waaijer. VBB heeft gekozen voor het instrumentarium van Custom eyes. In 2018 hebben de voorbereidingen plaatsgevonden, in het eerste kwartaal van 2019 zal de eerste meting worden uitgevoerd. De uitkomsten hiervan worden geanalyseerd en zal tot input leiden voor eventuele verbetermaatregelen.

In 2017 is meer aandacht besteed aan locatie overleggen waarin bewoners een actief participerende rol hebben. Hierin is aandacht voor "wat gaat goed, wat kan beter". Tevens is getracht per locatie een vertegenwoordiger te hebben voor de cliëntenraad maar dit is niet gelukt. Cliënten hebben in 2017 de mogelijkheid gehad om middels participatie in de cliëntenraad bevindingen en wensen kenbaar maken ten aanzien van de organisatie en het bestuur. Hiervan is minimaal gebruik gemaakt. In 2018 zal op thema een beroep gedaan worden op de cliënten van VBB waardoor zij de gelegenheid hebben meet te denken over vraagstukken bijvoorbeeld ten aanzien van beleid, veranderingen etc.

3 Zelfreflectie:

De kern is dat de teams naast hun reguliere werkoverleg ook tot systematische reflectie komen, aan de hand van landelijk vastgestelde thema's. De beoogde reflectie vindt minimaal jaarlijks plaats en heeft de strekking van 'wat doen we goed, wat kan beter'. De bevindingen, inclusief de ontwikkelpunten, worden vastgelegd.

Daarbij komen in ieder geval de volgende zaken aan de orde:

1. Het proces rond de individuele cliënt. Zijn de wensen van de cliënt duidelijk? Worden afspraken nagekomen, is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's per cliënt en doen we wat nodig is?
2. De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om bejegening en communicatie, maar ook om de competenties van medewerkers en de samenwerking in het team en met nabije familie.
3. Borging van veiligheid met accent op een persoonlijke afweging per cliënt over aanmerkelijke risico's en gezondheidsbescherming.
4. De toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten, samen met de vraag 'kunnen we als team ons werk goed doen?'.

In 2017 heeft de stichting onderzoek gedaan naar een mogelijkheid haar medewerkers beter toe te rusten op hoe de relatie tussen werker en cliënt in te zetten als werkzaam instrument ter bevordering van de individuele ontwikkeling. Hiervoor is gekozen voor de training "motiverend begeleiden" van stichting 180. In Q2 van 2018 zal iedere medewerkers die met cliënten werkt hierin getraind worden.

4 kwaliteitsrapport en externe visitatie

Algemeen: Bouwsteen 4 betreft het eigenlijke kwaliteitsrapport waarbij samenvattend aandacht geschonken wordt aan de eerste 3 bouwstenen en waarbij aanvullend verbeteracties worden opgenomen.

Dit dient op basis van de drie bouwstenen de volgende belangen:

Het borgen van een verzorgd proces rond individuele cliënten en in dialoog vaststellen welke ondersteuning daarbij nodig is.

- Leren van onderzoek naar cliëntervaringen en in afstemming met de cliëntenraad verbeteracties bepalen.
- Zelfreflectie door teams stimuleren zodat teams stilstaan bij wat wel en niet goed gaat in het zorgproces.

Naast de jaarlijkse audit op het management kwaliteitssysteem middels ISO-certificering (iso9001/2015) is de organisatie bezig met verkennende gesprekken tot het komen tot visitatie van collega instellingen. Eveneens is de organisatie overwegende om een audit te laten uitvoeren door DNV op het Kwaliteitskader. Een mogelijke optie voor 2018. Omdat het de eerste keer is dat de stichting een dergelijk kwaliteitsrapport opstelt zal het in 2018 geagendeerd worden ter evaluatie met de volgende partijen: Cliëntenraad, PVT, personeelsvertegenwoordiging, Kwartaal evaluatie met stakeholders (zorgkantoor, gemeenten) Jaarlijkse evaluatie met samenwerkingspartners.

Klachtmeldingen:

Stichting Villa Boerebont biedt haar cliënten de mogelijkheid een klacht in te dienen over de geleverde zorg. Hiervoor wordt een klachtenregeling gehanteerd die voldoet aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen, ofwel WKKGZ. Stichting Villa Boerebont heeft deze klachtenregeling ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg, ofwel KPZ.

Voor zowel medewerkers als cliënten is er een vertrouwenspersoon beschikbaar. Voor medewerkers is dit een medewerker voor cliënten een extern persoon.

Voor het personeel is er gekozen voor een "ad hoc" klachtencommissie. Indien er een klacht wordt ingediend, zal bekeken worden welke expertise het best ingezet kan worden om de klacht op te lossen.

Klachten 2017

Ingediend bij KPZ	1
Ingediend bij RVB	1
Ingediend vertrouwenspersoon	0

Incidentmeldingen 2017

	Aantal meldingen
Agressie	44
Seksueel overschrijdend gedrag	0
Vrijheidsbeperking	N.v.t.
Vermissing	2
Ongeval	12
Suicide (tentamen)	0
Middelengebruik	10
Diefstal	1
Medicatie	47
Totaal:	116

Totaalaantal meldingen voor 2017, betreft zowel WMO als WLZ-clënten.