



Kwaliteitsrapport 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Over ons	4
Resultaten	6
Externe visitatie	10
Conclusie	11

Samenvatting

Kwaliteitsrapport

Ten behoeve van het kwaliteitskader van de gehandicapten zorg wordt er jaarlijks een kwaliteitsrapport opgesteld. Dit kwaliteitsrapport is geschreven over het jaar 2018 en heeft betrekking op de zorg die onder de Wet Langdurige Zorg en WMO valt en geeft de kwaliteit. Daarnaast geeft het een overzicht van de plannen, verbeter- en actiepunten voor de toekomst om de kwaliteit te optimaliseren.

Het kwaliteitsrapport verbindt de ervaringen van de vier bouwstenen waar het kwaliteitskader op berust:

1. Waarborgen zorgproces rond de individuele cliënt.
2. Onderzoek naar cliëntervaringen.
3. Zelfreflectie in teams.
4. Kwaliteitsrapport en visitatie.

Proces individuele cliënt

De zorg van Compleet Zorg Achterhoek is gericht op het aansluiten bij de individuele behoeften en hulpvraag van de cliënt. Zorg op maat met als doel om de cliënt zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in de maatschappij. Elke cliënt krijgt twee vaste coaches zodat er altijd korte lijnen zijn en er iemand is bij wie de cliënt terecht kan. De eerste 6 weken zijn gericht op kennismaking, het inventariseren van mogelijke risico's en het gezamenlijk opstellen van doelen met de cliënt. De doelen worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Waar nodig kan er vaker geëvalueerd worden. Door deze werkwijze wordt de eigen regie en zelfredzaamheid gestimuleerd.

Cliëntervaring

Om zoveel mogelijk feedback terug te krijgen van onze cliënten waar wij van kunnen leren en de kwaliteit te vergroten wordt er een jaarlijks cliëntonderzoek afgenomen. Naast de multiple choice vragen hebben wij in 2018 ook open vragen toegevoegd om op een nog transparantere manier feedback te kunnen ontvangen vanuit een zo breed mogelijk perspectief. Compleet Zorg Achterhoek scoort goed op de onderwerpen of 'de coach voldoende aandacht heeft hoe het met je gaat' en 'dat ze weten bij wie ze terecht kunnen met hun vragen en problemen'. Verbeterpunt is 'het vergroten van het goed op de hoogte zijn van de problemen van de cliënten bij de coaches'.

Zelfreflectie teams

In het jaar 2018 heeft er binnen Compleet Zorg Achterhoek nog geen zelfreflectie van de teams plaatsgevonden. Omdat wij eind 2018 bezig zijn gegaan met het toepassen van de bouwstenen is dit iets wat wij in 2019 willen gaan implementeren. Hoe wij dit vorm willen geven wordt in het kwaliteitsrapport verderop weergegeven. Compleet Zorg Achterhoek is nog in onderzoek wat het meest passend is bij de organisatie zodat we hier zo optimaal mogelijk verbeterpunten uit kunnen halen.

Conclusie

In 2019 zal Compleet Zorg Achterhoek werken aan het optimaliseren van de kwaliteit door middel van het nog beter implementeren van de bouwstenen zoals beschreven in het kwaliteitskader van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland.

Over ons

Wie zijn wij?

Mark Maathuis en Dennis Apenhorst zijn eigenaar van Compleet Zorg Achterhoek en tevens werkzaam als hoofdcoaches. Bij Compleet Zorg Achterhoek werken vijf coaches, twee sportcoaches en één orthopedagoog. Zij hebben allemaal jarenlange ervaring opgedaan in de hulpverlening bij gesloten en/of open instellingen. Daar hebben zij te maken gehad met jongeren met diverse problemen en stoornissen.

In de praktijk zagen we regelmatig dat cliënten niet goed werden begeleid of dat er te weinig werd ingespeeld op de behoeften. Zonder bureaucratie bieden de coaches van Compleet Zorg Achterhoek zorg en ondersteuning dichtbij de (jong)volwassenen. Zij worden daarbij ondersteund vanuit onze backoffice, waar administratie en andere werkzaamheden worden verricht.

Ons zorgaanbod bestaat uit ambulante hulpverlening aan cliënten met een licht verstandelijke beperking, GGZ-problematiek en/of gedragsproblematiek. Met alle cliënten die zich de afgelopen jaren hebben gemeld, zijn we met het bieden van passende begeleiding gestart. Ons uitgangspunt is dat wij passende begeleiding moeten kunnen bieden. Mocht het zo zijn dat wij geen passend aanbod kunnen leveren, dan verwijzen wij door naar onze collega organisaties. De komende jaren willen we in capaciteit stabiel blijven op 20-25 cliënten. Dit zodat we onze missie en visie op een goede manier kunnen blijven uitdragen en toepassen.

Belangrijke stakeholders (financiers) zijn de gemeenten waarmee wij een aanbesteding hebben. Dit betreft de gemeenten Doetinchem (centrumgemeente voor 8 omliggende gemeenten) en Arnhem. Echter denk ook aan organisaties waar wij veel mee samenwerken zoals huisartsen, GGNET, Pactus, Laborijn, UWV en hun sociale netwerk om de cliënten zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen. Qua financiering/producten werken wij op dit moment voornamelijk met WMO, beschut ambulant en WLZ-PGB.

Missie en visie

Onze missie en visie is het leveren van zorg die aansluit bij de hulpvraag. Twee vaste begeleiders die samen met de jongere optrekken. Compleet Zorg Achterhoek gaat op zoek naar echte oplossingen. We begeleiden (jong)volwassenen in de Achterhoek met LVB-problematiek, een psychiatrische grondslag of een gedragsstoornis 24 uur per dag. Jongeren die 'instellingsmoe' zijn en vragen om een praktisch zorgaanbod met als doel zo zelfstandig mogelijk deel te nemen aan de maatschappij.

Als een kwetsbare jongere hulp nodig heeft, staan wij klaar, direct. We maken deel uit van zijn of haar leven, als coach en begeleider. Compleet Zorg Achterhoek is kleinschalig met korte lijnen en is laagdrempelig. We zijn er op momenten dat het nodig is. Zo leveren we zorg zoals die bedoeld was: praktisch, dichtbij, duidelijk en vertrouwd.

We zetten in op positieve eigenschappen, maken jongeren bewust van hun denken en handelen en leren hen eigen verantwoordelijkheid te nemen. Daarbij kunnen wij een beroep doen op een orthopedagoog, die verbonden is aan onze organisatie. Ook doen wij veel aan sportactiviteiten. De combinatie van verbale, mentale én fysieke oefeningen in die activiteit draagt bij aan het opbouwen van zelfvertrouwen.

Bij (steeds meer) cliënten is sprake van het hebben van kinderen. Deze kinderen wonen bij de cliënt waar Compleet Zorg Achterhoek de begeleiding biedt. Alhoewel de kinderen niet onze cliënt zijn, ondersteunen wij wel de ouders bij consultatiebureau/huisarts bezoek en afspraken op scholen.

- Zorg op maat
- Klantvraag centraal
- Kleinschalig
- Kwaliteit
- Twee vaste ervaren coaches
- No-nonsense aanpak
- 24/7 begeleiding
- Korte lijnen
- Doelgericht en praktisch

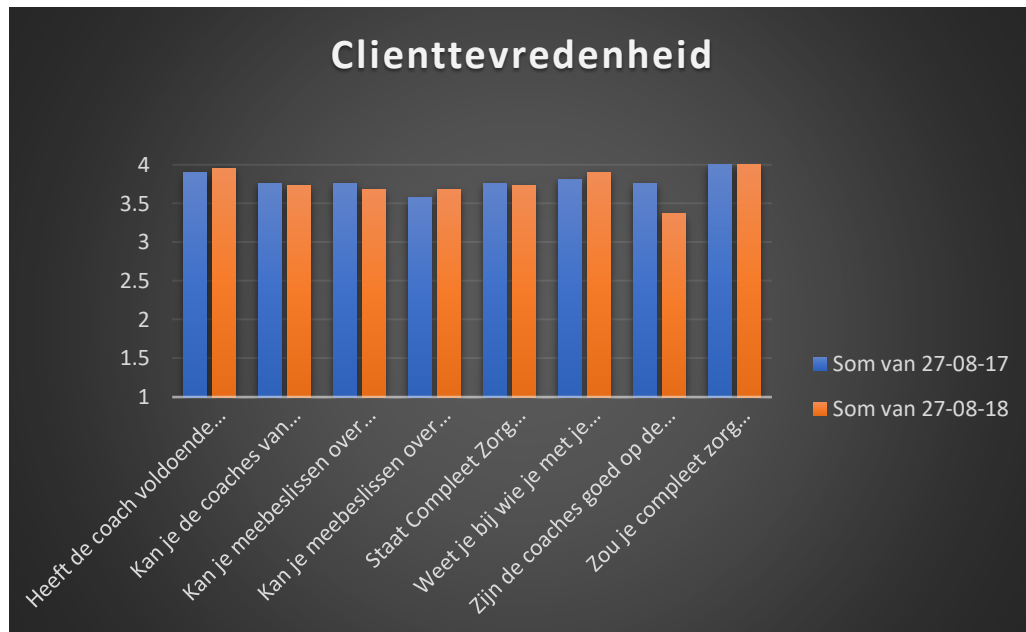
Dit betekent ook dat elk begeleidingsplan is toegesneden op de specifieke hulpvraag van de jongere, gekeken vanuit zijn/haar context. We kijken altijd wat de jongere nodig heeft om goed in de maatschappij, school, werk en vrije tijd te kunnen functioneren. Onze mening is dat dankzij zorgvuldige samenspraak met de jongere en de daarbij betrokken partijen, elke jongere de juiste zorg geboden wordt binnen de juiste context.

Resultaten

CTO

Wij hechten binnen Compleet Zorg Achterhoek veel waarde aan de mening van onze cliënten en voeren daarom elk jaar een tevredenheidsonderzoek uit en analyseren deze jaarlijks om te onderzoeken welke verbeterpunten wij hieruit kunnen halen om de zorg nog beter aan te laten sluiten. In onderstaande grafiek de resultaten van het onderzoek uit 2017 en 2018. Het onderzoek bestaat uit de volgende vragen en wordt gescoord op een 4-puntsschaal:

1. Heeft de coach voldoende aandacht voor hoe het met jou gaat?
2. Kan je de coaches van Compleet Zorg Achterhoek telefonisch goed bereiken?
3. Kan je meebeslissen over hoe je begeleiding krijgt? (waar heb je begeleiding voor nodig en waarvoor niet en wat jij daarin wil of juist niet wil?)
4. Kan je meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop je begeleiding krijgt?
5. Staat Compleet Zorg Achterhoek voldoende open voor wat jij graag wilt?
6. Weet je bij wie je met je vragen en problemen terecht kan bij Compleet Zorg Achterhoek?
7. Zijn de coaches goed op de hoogte van jouw problemen?
8. Zou jij Compleet Zorg Achterhoek bij je vrienden of familie aanbevelen?



In de grafiek valt af te lezen dat de cliënten een hoge gemiddelde score geven op de vragen. Wat opvalt is dat in 2018 op de vraag 'zijn de coaches goed op de hoogte van jouw problemen' minder wordt gescoord dan het jaar ervoor. Een verklaring hiervoor kan zijn dat het CTO is afgenomen in de zomer van 2018. Dit is tevens de periode geweest dat hoofdcoaches Mark en Dennis voor het eerst voor een langere periode afwezig waren i.v.m. vakantie. Dit kan van invloed zijn op de beleving van de cliënt en maakt dat er op deze vraag minder wordt gescoord. Om dit te onderzoeken zullen wij in 2019 het CTO afnemen buiten de zomervakantie om, om te onderzoeken of dit een juiste verklaring is of dat er andere factoren aan ten grondslag liggen waar wij als CZA op in zullen moeten spelen/verbeteren.

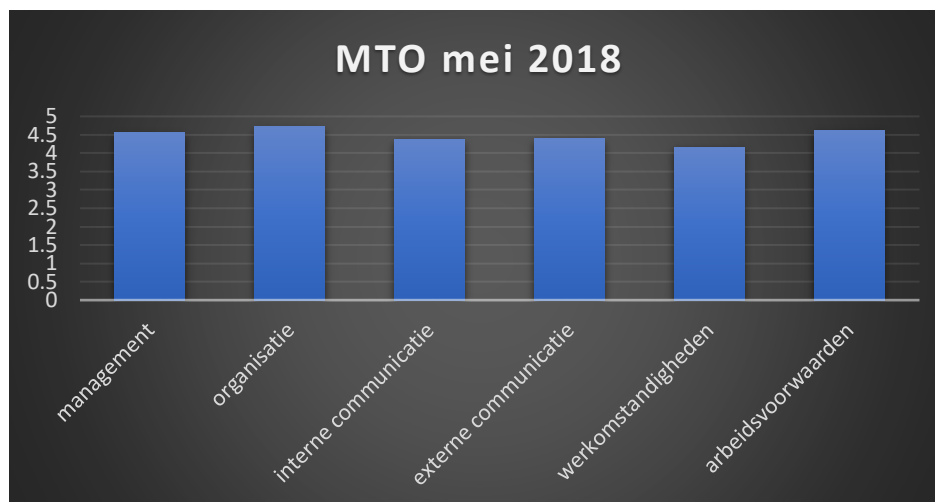
VGN en KTO

In het jaar 2019 zijn wij bezig om ons aan te sluiten bij de branchevereniging van Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Dit omdat dit vanaf 1 januari 2020 vereist is vanuit de aanbesteding met de gemeente Doetinchem, maar ook omdat wij ons willen professionaliseren als organisatie. Een vereiste met betrekking tot het CTO is dat er gekozen moet worden uit een tevredenheidsonderzoek (KTO) die opgenomen is uit de 'waaier van instrumenten'. Op dit moment zijn wij aan het onderzoeken wel instrument het beste

aansluit bij onze doelgroep en waar wij de meest waardevolle informatie uit kunnen halen om als organisatie te verbeteren. Dit tevredenheidsonderzoek zal 3jaarlijks moeten worden afgenomen. In het najaar van 2019 willen wij hier een definitieve keuze in hebben gemaakt en zal het onderzoek uitgevoerd moeten worden zodat wij de resultaten mee kunnen nemen in het kwaliteitsplan en -rapport over 2019 en we hier in 2020 mee aan de slag kunnen wat betreft de resultaten.

MTO

Daarnaast neemt CZA nog een jaarlijks MTO-onderzoek af. Dit omdat wij het belangrijk vinden dat de tevredenheid bij onze werknemers goed is en zij met plezier hun werk kunnen doen. In 2018 is dit onderzoek voor het eerst afgenomen. Ook hier zal jaarlijks aan analyse van worden gemaakt om te onderzoeken welke ontwikkelingen er zijn en hoe wij als organisatie in kunnen spelen op de behoeften van de medewerkers. Om dit nog verder te optimaliseren worden er ook jaarlijks functioneringsgesprekken gevoerd en heeft iedere werknemer bij CZA een individueel ontwikkelplan waarmee wordt gewerkt. In de grafiek hieronder de resultaten van het MTO uit 2018:



Er is op 6 onderdelen uitgevraagd op een 5-puntsschaal. Hierin valt op dat de tevredenheid gemiddeld tussen de 4-5 ligt en dus een hoog gemiddeld. Vanuit de specifieke vragen per onderdeel valt op dat werkgever soms onvoldoende begrip/ondersteuning voelen vanuit het management voor individuele problemen en er verbetering nodig is in de interne communicatie. Het management heeft dit opgepakt en hierin zijn de volgende verbeterpunten toegepast:

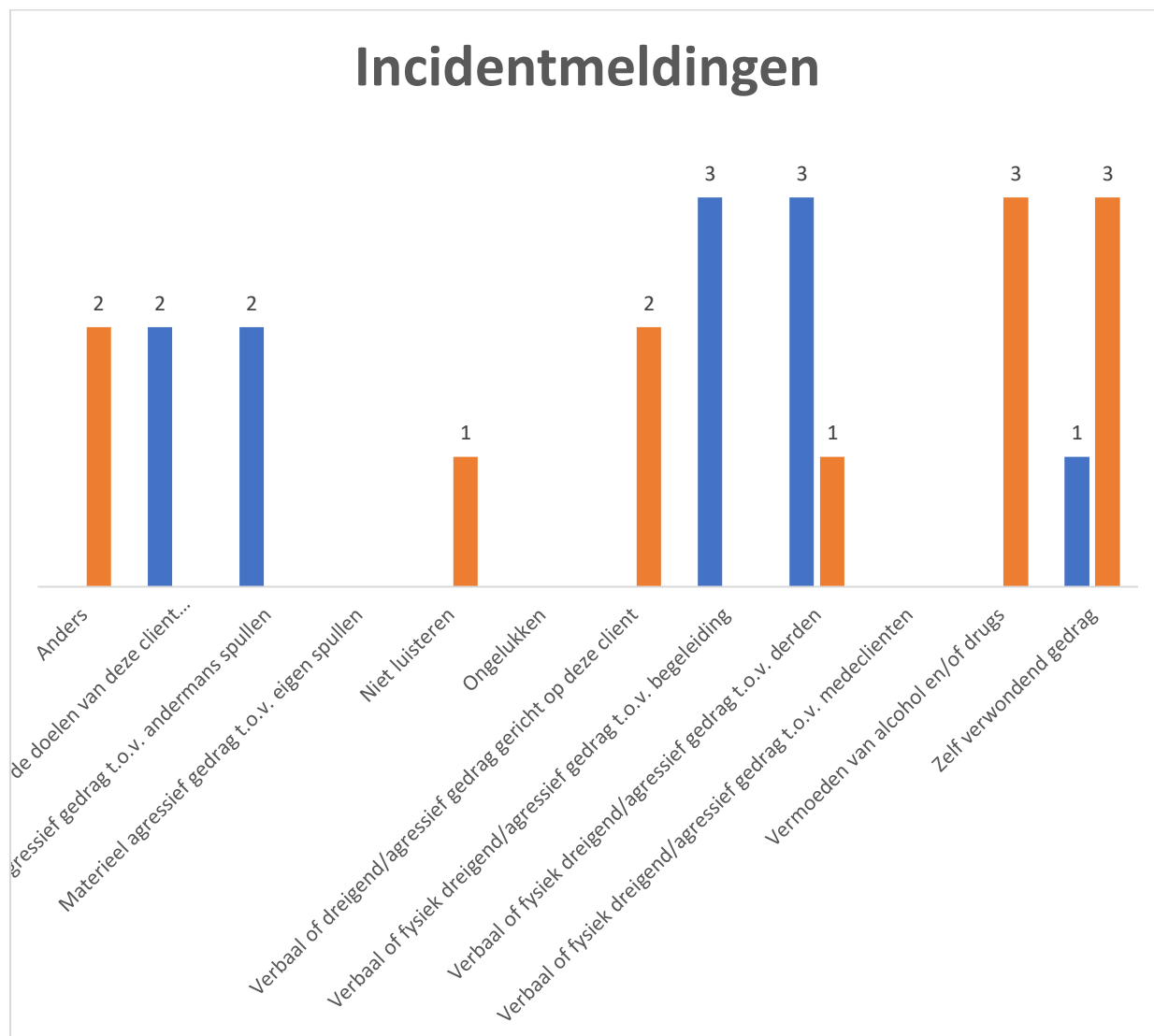
- Er wordt meer rust/ruimte ingebouwd voor de 6-wekelijkse teamvergaderingen.
- De 2 coaches per cliënt hebben wekelijks overleg met elkaar zodat zij goed op de hoogte zijn van elkaars stappen. De orthopedagoog wordt hier ook in meegenomen t.b.v. het begeleidingsproces.
- Er zijn duidelijke afspraken m.b.t. ziekteverzuim en hoe af te melden.
- Management is zich bewust van eventuele individuele problemen van medewerkers en gaan hier waar nodig over in gesprek met desbetreffende medewerker.

Een positief punt van 2018 is dat drie medewerkers hun opleiding/cursus hebben behaald t.b.v. het vergroten van hun kennis die toegepast kan worden in de praktijk. De orthopedagoog beschikt nu over de basisaantekening psychodiagnostiek van de open universiteit Utrecht, de hoofdtrainer heeft de cursus tot weerbaarheids/agressie regulatie trainer positief afgerond bij het NIVM en onze coach vanuit een werkplek heeft zijn opleiding specifieke doelgroepen aan het Rijnsjssel behaald. Compleet Zorg Achterhoek vindt het belangrijk dat deze ruimte er is voor medewerkers zodat ook zij zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen en dit ten goede komt aan de kwaliteit van onze zorg.

Registratie incidenten

Compleet Zorg Achterhoek registreert tevens alle incidentmeldingen en maken hier jaarlijks een analyse van. Dit om mogelijk trends op te sporen en meer kennis te vergaren over de risico's binnen onze doelgroep. Dit zodat wij hierop in kunnen spelen door passende maatregelen te treffen. Denk hierbij aan het terug laten

komen van bepaalde thema's tijdens de 2jaarlijkse themabijeenkomsten zodat werknemers meer handvaten kunnen ontwikkelen met dergelijke situaties om te kunnen gaan. Daarnaast zodat onze werknemers een gezond referentiekader kunnen blijven behouden t.a.v. bijvoorbeeld agressie en geweld en de drempel hier het gesprek over aan te gaan met de werkgever laag blijft. In de afbeelding hieronder een overzicht van het aantal en soort incidenten in het jaar 2017 (blauw) en 2018 (oranje).



Type	2017	2018
Ernstige afwijkende situaties die de doelen van deze cliënt belemmeren	2	2
Verbaal of dreigend/agressief gedrag gericht op deze cliënt	2	1
Ongelukken	3	3
Niet luisteren	1	1
Verbaal of fysiek dreigend/agressief gedrag t.o.v. begeleiding	3	3
Verbaal of fysiek dreigend/agressief gedrag t.o.v. medecliënten	3	1
Verbaal of fysiek dreigend/agressief gedrag t.o.v. derden	3	1
Materieel agressief gedrag t.o.v. eigen spullen	2	2
Materieel agressief gedrag t.o.v. andermans spullen	2	2
Zelfverwondend gedrag	1	3
Vermoeden van alcohol en/of drugs	1	3
Anders	2	2
Totaal	11	12

Begeleidingsplan

Om de cliënten zo goed mogelijk te kunnen ondersteunen bij het behalen van hun doelen en het vergroten van hun zelfstandigheid, wordt er jaarlijks een begeleidingsplan geschreven. Waar nodig t.b.v. de cliënt kan dit vaker en kunnen doelen tussentijds bijgesteld worden. De begeleidingsplannen vallen zoveel mogelijk samen met de keukentafelgesprekken van de gemeente en/of evaluatiegesprekken vanuit het zorgkantoor. De begeleidingsplannen worden geschreven door de orthopedagoog en gezamenlijk besproken met de cliënt zodat hij/zij aan kan geven waar ze aan willen werken voor het komende jaar en welke doelen er in het afgelopen jaar behaald zijn.

Om de begeleidingsplannen zo doelgericht mogelijk te schrijven is er tevens in 2018 een doelrealisatie aan toegevoegd per omschreven doel. Dit zodat het overzicht wordt vergroot (wat is behaald en waar moet nog aan gewerkt worden), maar ook t.b.v. de motivatie van de cliënt zelf. De cliënten reageren hier positief op en ook CZA is tevreden over deze toevoeging.

Zelfreflectie

Met betrekking tot de zelfreflectie zijn wij als organisatie nog zoekende hoe wij dit het beste vorm kunnen geven. Omdat wij een kleine organisatie zijn, zou het voor ons erg leerzaam zijn om eens bij andere organisaties een 'kijkje in de keuken' te nemen zodat we nieuwe inzichten en ideeën op kunnen doen. Dit zou dan ook onze voorkeur hebben i.p.v. een interne methode. Het is dan wel noodzakelijk dat we een uitwisseling hebben met een soortgelijke organisatie hebben zodat dit ons de meest bruikbare informatie op kan leveren. Hier zal nog onderzoek naar moeten worden gedaan en contact op moeten worden genomen met externe organisaties om dit concreet te krijgen. Dit vergt voor 2019 dus nog onze aandacht.

Externe visitatie

In het voorjaar van 2019 hebben wij samen met een externe auditor gesproken over de bouwstenen beschreven in het kwaliteitshandboek VGN. In bouwsteen 4 wordt gesproken over de externe visitatie. In de afgelopen jaren zijn er meerdere externe audits afgenomen vanuit de HKZ, GGD en IGJ. Deze zijn allen positief afgerond en gepubliceerd. Echter hebben wij (nog) geen externe visitatie gehad. Deze willen wij wel graag inplannen in het najaar van 2019 zodat ook deze resultaten meegenomen kunnen worden in het kwaliteitsrapport van 2019 en wij met de verkregen informatie verbeterpunten en -acties kunnen doorvoeren. Wij hebben de gemeente Doetinchem (contractmanagement) gevraagd voor de eerste externe visitatie. Dit omdat zij op dit moment onze grootste afnemer van zorg zijn. Wij hebben als doel zoveel mogelijk informatie te vergaren met deze visitatie over zowel sterke punten van CZA, maar ook concrete verbeterpunten. Dit zodat wij voor de toekomst kunnen professionaliseren en ons product nog beter aan kunnen laten sluiten bij onze cliënten. Wij willen ons hierin zo transparant mogelijk opstellen en een 'ECHT' kijkje in de keuken geven. Dit sluit ook goed aan bij onze visie en werkwijze, maar maakt ook dat een externe visitatie daadwerkelijk meerwaarde heeft. Zowel voor ons als onze opdrachtgever(s). Wij kijken er dan ook naar uit om hiermee te starten en te inventariseren wat dit ons als organisatie kan brengen.

Conclusie

Verbeterpunten

Wij hebben de afgelopen jaren gewerkt aan het verbeteren van onze bedrijfsstructuur en alle kwaliteitseisen die daarbij horen. We hebben een jaarlijkse audit vanuit de HKZ en hebben hierdoor al een grote verbeterlag kunnen maken door alle tips en adviezen die hieruit voort zijn gekomen toe te passen. Echter willen we voor de komende jaren actief gaan werken aan de professionalisering van Compleet Zorg Achterhoek door te werken met de bouwstenen zoals beschreven in het kwaliteitshandboek VGN. Dit houdt in dat wij in het jaarplan van 2019 een planning hebben gemaakt hoe wij de bouwstenen willen implementeren in onze organisatie. Daarnaast willen we door de externe visitatie en zelfreflectie van de teams nog meer zicht krijgen op ontwikkelpunten zodat we in de komende jaren kunnen verbeteren. Dit zodat het ten goede komt aan zowel de cliënten als de werknemers.

Acties

1. Om beter aan te kunnen sluiten bij de hulpvraag van toekomstige cliënten willen wij mee doen aan de tussentijdse inschrijving van de wet langdurige zorg zodat wij zorg in nature kunnen leveren. Op dit moment hebben wij wel WLZ-cliënten met een PGB. Echter vindt er een verschuiving plaats naar de ZIN variant. Om ook deze cliënten te kunnen bedienen zullen wij door het Menzis zorgkantoor moeten worden toegelaten en deze aanvraag voor 1 mei moeten indienen.
2. Daarnaast willen wij ons uiterlijk voor december 2019 aansluiten bij de branchevereniging Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Dit is nodig voor zowel ons contract met huidige afnemers als met het Menzis zorgkantoor. De aanvraag hiervan ligt in maart 2019 al ter beoordeling bij de VGN.
3. Er zal een externe visitatie in het najaar van 2019 worden uitgevoerd. Deze aanvraag ligt in maart 2019 bij het contractmanagement van de gemeente Doetinchem en we zijn in afwachting van hun reactie.
4. Er zal in het najaar van 2019 een nieuw KTO uit de waaier van instrumenten moeten worden uitgevoerd. Er is in februari 2019 onderzoek gedaan naar het meest passende instrument. Er komt in maart/april 2019 informatie over het desbetreffende instrument waarvan de nieuwste versie nog moet worden goedgekeurd. Hier wordt CZA van op de hoogte gesteld zodat wij deze versie in kunnen kopen voor ons KTO. Er zullen 2 medewerkers moeten worden geschoold om dit KTO af te kunnen nemen bij onze cliënten. Het instrument is geschikt voor onze gehele doelgroep, zowel WLZ als WMO cliënten.