



Kwaliteitsrapport 2019

## Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Over ons	4
Resultaten	5
Externe visitatie	8
Conclusie	9

## Samenvatting

### Kwaliteitsrapport

Ten behoeve van het kwaliteitskader van de gehandicapten zorg wordt er jaarlijks een kwaliteitsrapport opgesteld. Dit kwaliteitsrapport is geschreven over het jaar 2019 en heeft betrekking op de zorg die onder de Wet Langdurige Zorg en WMO valt en geeft de kwaliteit weer. 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 2jaarlijks een cliëntonderzoek afgenomen. In 2019 is het KTO afgenomen door Customeyes vanuit de waaier van instrumenten. Compleet Zorg Achterhoek scoort goed op het onderwerp algemene tevredenheid over de hulpverlening en coach(ing). Verbeterpunt is de tevredenheid m.b.t. woonruimte, werk en dagactiviteit.

### Zelfreflectie teams

In 2019 heeft het team deelgenomen aan een bijeenkomst gericht op zelfreflectie. Hier zijn positieve punten uitgekomen waar we als team trots op zijn zoals; groot zorg hart, het leveren van maatwerk, goede teamsfeer en tevreden reacties vanuit cliënten. Echter zijn er ook punten ter verbetering zoals het beter communiceren van wijzigingen, op tijd af hebben van de rapportage en het bijwonen van de teamvergaderingen.

### Conclusie

In 2020 zal Compleet Zorg Achterhoek werken aan het optimaliseren van de kwaliteit door middel van het voortzetten van de bouwstenen zoals beschreven in het kwaliteitskader van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Daarnaast zullen de verkregen resultaten van 2019 geïmplementeerd worden in ons bedrijfs- en werkproces.

## 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

### KTO

Wij hechten binnen Compleet Zorg Achterhoek veel waarde aan de mening van onze cliënten en voeren daarom om het jaar een tevredenheidsonderzoek uit om te onderzoeken welke verbeterpunten wij hieruit kunnen halen om de zorg nog beter aan te laten sluiten. In onderstaande afbeeldingen de hoogste en laagste scores uit het onderzoek (december 2019):



### Hoogste scores

	% positief
Tevredenheid over de coach/coaches	100,0
Tevredenheid over de hulp van de coach/coaches	100,0
Coach/coaches houden zich aan de afspraken	100,0
Coach/coaches bieden hulp waar nodig	100,0
Zelf keuzes mogen maken	100,0



### Laagste scores

	% positief
Deelname aan activiteiten in de buurt	38,1
Tevredenheid over werk/dagactiviteiten	54,5
Tevredenheid over de woonruimte	57,1
Tevredenheid over de hulp van anderen	63,6
Leuk hebben met anderen op werk/in het dagactiviteitencentrum	64,7



Uit het onderzoek komt naar voren dat de cliënten een zeer hoge algemene tevredenheid hebben met betrekking tot de hulp die ze krijgen en van hun coaches. Dit komt overeen met het CTO vanuit 2016 en 2017. Waar cliënten minder tevreden over zijn is hun deelname aan activiteiten in de buurt, werk/dagbesteding en woonruimte. Dit kan voortkomen vanuit een aantal cliënten die op moment van afname geen vaste woon/verblijfplek hadden en/of werkzoekend waren. Dit zijn vanzelfsprekend doelen waar actief aan gewerkt

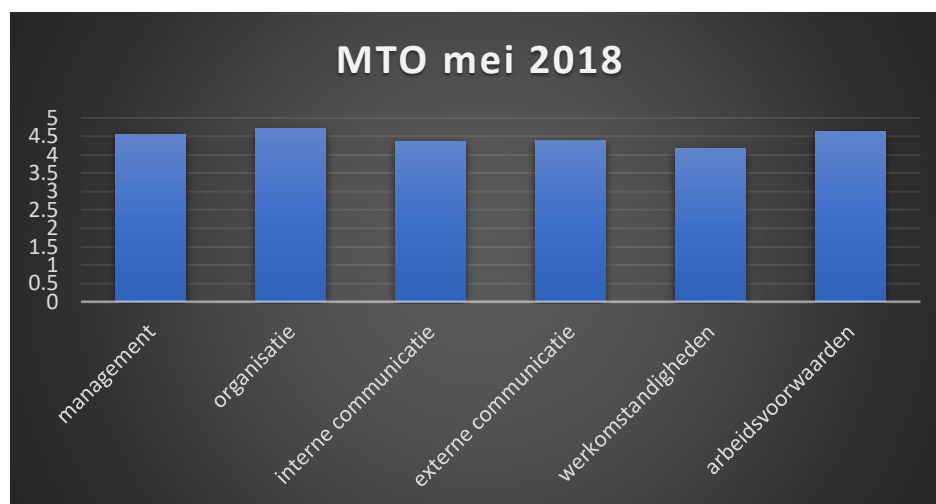
wordt om stabiliteit en zelfredzaamheid te vergroten. Echter zijn externe factoren ook van invloed op de snelheid waarmee deze doelen behaald kunnen worden (bijv. krappe woningmarkt). Daarnaast kan er gekeken worden vanuit mogelijke buurtcentra/voorliggend veld of de tevredenheid over deelname aan activiteiten in de buurt vergroot kan worden.

## VGN

Eind 2019 is de aanvraag voor het lidmaatschap bij de branchevereniging Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) afgerond voor Compleet Zorg Achterhoek. Hiermee voldoen wij aan de laatste eis vanuit de gemeente Doetinchem voor de huidige aanbesteding. We zijn erg blij dat de aanvraag is goedgekeurd en wij door dit lidmaatschap verder kunnen professionaliseren en ook voor de toekomst op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen en mee kunnen blijven groeien.

## MTO

In 2018 is het laatste medewerkerstevredenheidsonderzoek afgenomen. Deze zal in mei 2020 opnieuw worden afgenomen en zullen worden vergeleken met onderstaande resultaten:



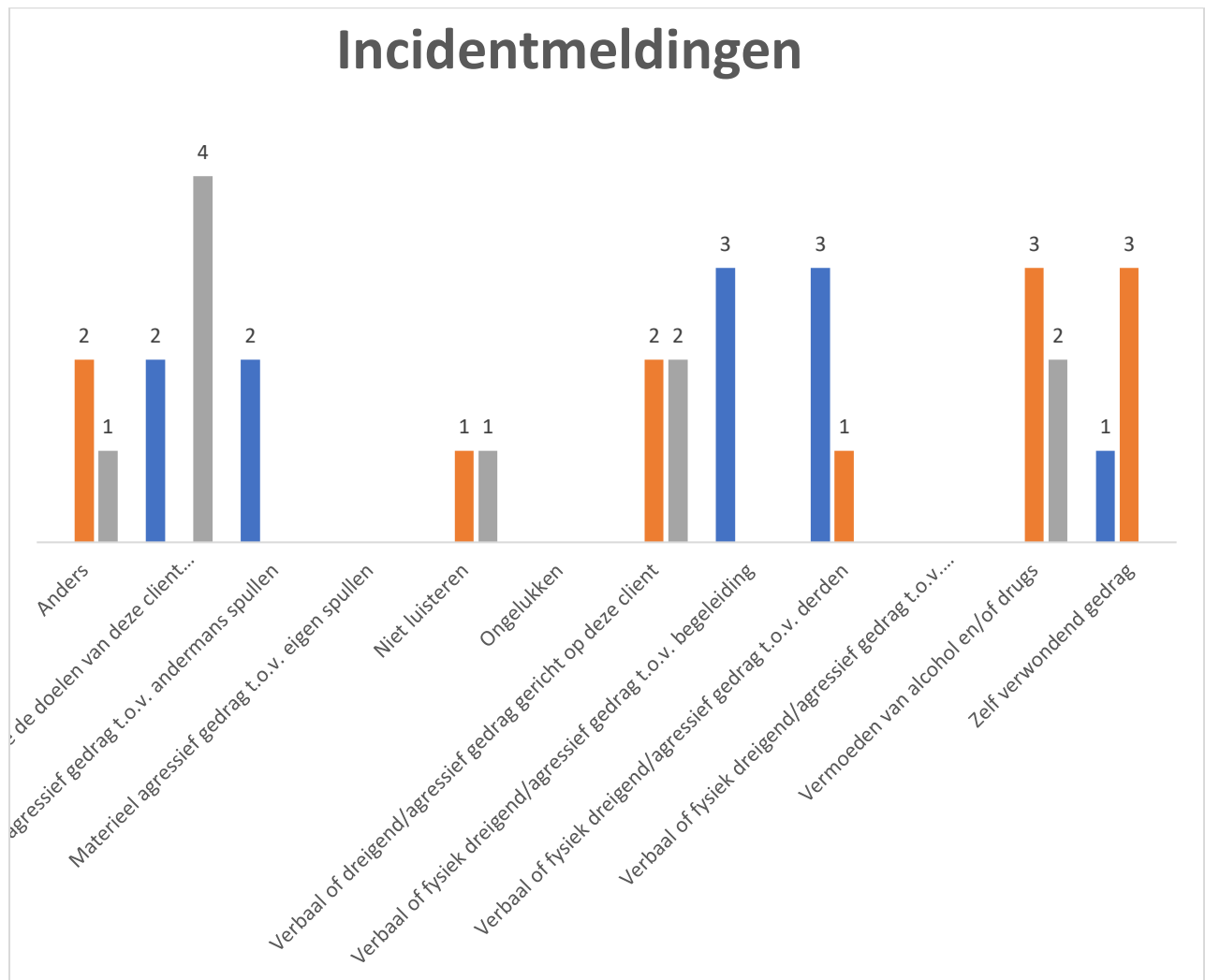
Er is op 6 onderdelen uitgevraagd op een 5-puntsschaal. Hierin valt op dat de tevredenheid gemiddeld tussen de 4-5 ligt en dus een hoog gemiddeld. Vanuit de specifieke vragen per onderdeel valt op dat werkgever soms onvoldoende begrip/ondersteuning voelen vanuit het management voor individuele problemen 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 Rijnijssel 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), 2018 (oranje) en 2019 (grijs).



## 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. In het KTO uit 2019 is te zien dat de tevredenheid over de begeleidingsplannen zeer goed is (zie onderstaande).



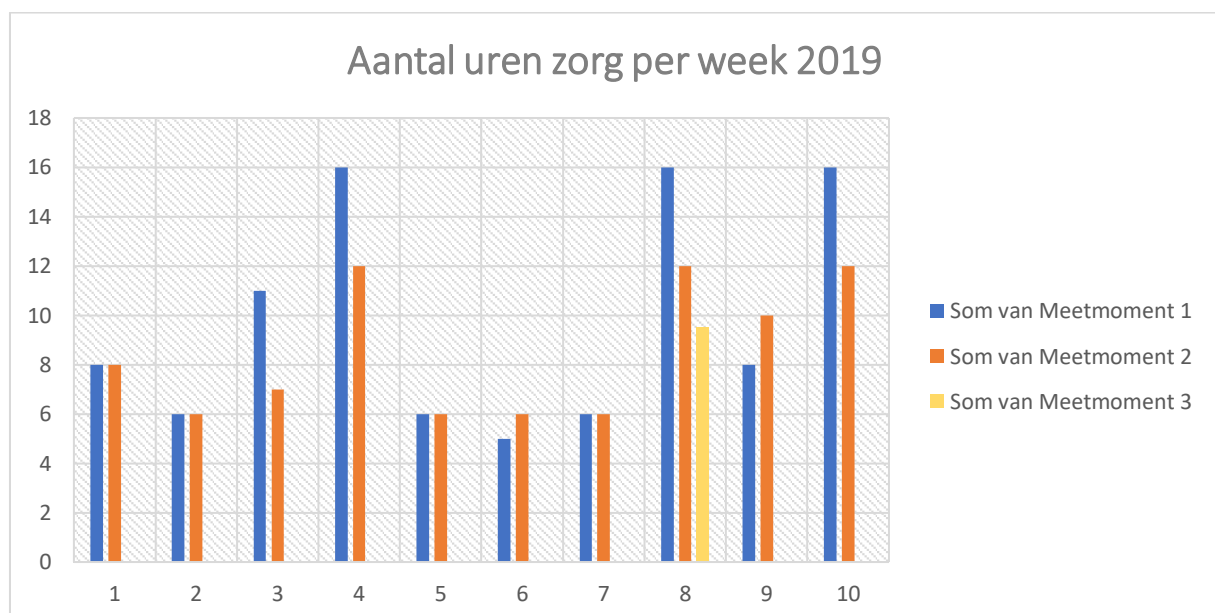
## Begeleidingsplan

	Benchmark	n	Score % positief	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet	Antwoordverdeling
<b>Tevredenheid over het begeleidingsplan</b>								
2019	89,4	22	90,9	20	2	0	0	
<b>Meepraten over veranderingen in begeleidingsplan</b>								
2019	85,2	22	90,9	20	2	0	0	



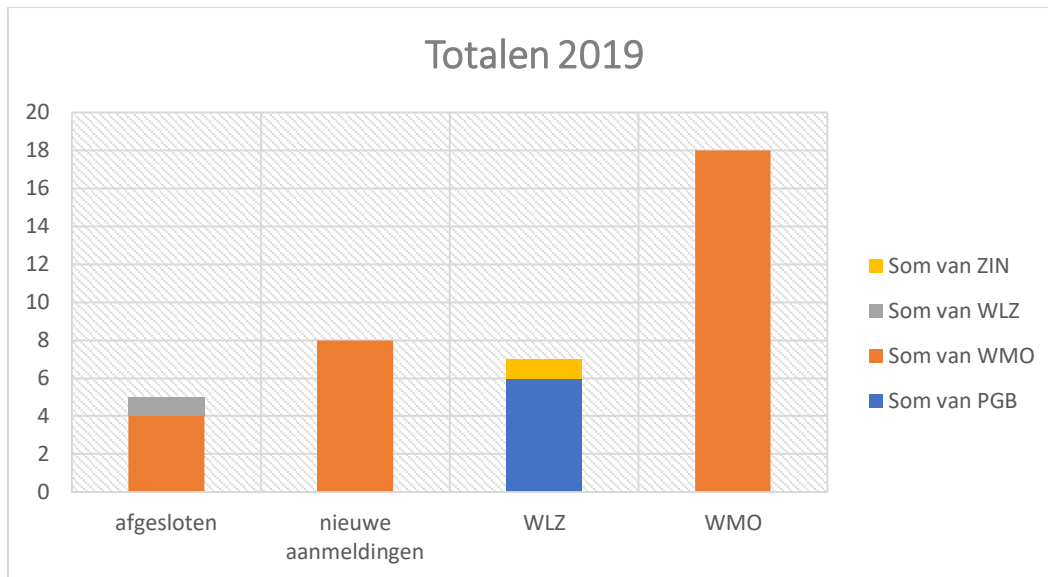
### Externe visitatie

Op 14 november 2019 heeft er een externe visitatie/ contractmanagementgesprek plaatsgevonden met Elise Smits en Marieke Tangelder. Dit was een verhelderend gesprek waar tevens een verschuiving voor de toekomst naar het voorliggend veld vanuit de gemeente is besproken. Dit kan een risico vormen voor CZA. Echter wordt tevens besproken dat we een specifieke doelgroep bedienen die specialistische ondersteuning nodig heeft die niet direct opgevangen kan worden door het voorliggend veld. Echter is het wel goed om alvast te onderzoeken voor welke cliënten dit mogelijk wel passend kan zijn en welke mogelijkheden er zijn. Daarnaast is er gesproken over de SROI waar wij in 2019 aan hebben voldaan, de huidige samenstelling WMO-WLZ en welke producten er vanuit de WMO het meest wordt geboden (beschut ambulante). Er wordt aangegeven dat het opvalt dat het verzilveringspercentage van CZA binnen de gemeente Doetinchem op 100% ligt. De visie/denkwijze is hierin anders tussen CZA en de gemeente. CZA geeft aan de zorg te bieden die de cliënt nodig heeft passend bij de afgegeven indicatie en wanneer hier meer of minder in nodig is wordt er direct contact opgenomen met de desbetreffende consulent. Om inzichtelijk te maken dat ondersteuning voldoende wordt afgebouwd (dit hangt namelijk niet direct samen met het verzilveringspercentage) is besproken dit zichtbaar te maken in een grafiek per jaar (zie hieronder):





## Totalen



## WLZ

Compleet Zorg Achterhoek heeft tevens de gunning met Menzis positief afgerond met juli 2019 als ingangsdatum. Dit maakt het mogelijk voor CZA om het product WLZ-ZIN te kunnen bieden. Dit is een toevoeging aan de huidige producten/hulpvormen die geboden kunnen worden. CZA heeft een aantal jaren een cliënt begeleid vanuit onderaannemerschap omdat wij zelf nog geen contract met Menzis hadden. Dit onderaannemerschap viel weg waardoor de noodzaak om zelf de gunning te krijgen groot was. Tevens omdat de cliënt waar het om ging niet over wilde stappen naar een andere zorgaanbieder. We zijn dan ook blij dat we de zorg hebben kunnen continueren. Daarnaast is dit een belangrijke eerste stap naar de eventuele verschuiving van cliënten vanuit de WMO naar de WLZ vanaf 2021. De gunning zorgt ervoor dat dit een mogelijkheid is voor de cliënten die hiervoor in aanmerking komen.

## Overig

Er heeft een verhuizing plaatsgevonden in 2019. Compleet Zorg Achterhoek is naar een ander pand gegaan in Doetinchem. Dit pand biedt meer mogelijkheden om onze cliënten beter en efficiënter te kunnen begeleiden zoals extra gespreksruimtes, een afgesloten gedeelte voor de trainingen en een buitengedeelte. Daarnaast heeft er een verandering plaatsgevonden in de financiële administratie/accountant om de kwaliteit hiervan nog verder te vergroten.

## 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 verbetering 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 2018 voor 2019 een planning hebben gemaakt hoe wij de bouwstenen willen implementeren in onze organisatie en deze willen we in 2020 verder continueren en verder verstevigen.

### Acties

1. Voorbereiding op de aankomende veranderingen m.b.t. overgang van WMO naar WLZ op de cliënten waarop dat van toepassing is. Er zal contact gezocht worden met het CIZ om intakegesprekken in te plannen.
2. Er wordt een verbetering gemaakt in de financiële administratie.

3. Er zal in 2020 mee worden gedaan aan de nieuwe aanbestedingsronde voor de komende 4 jaar voor centraal Gelderland.