

Kwaliteitsrapport 2018



Inhoud

Voorwoord.....	3
Samenvatting	4
Inleiding.....	5
Thema 1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt	6
Thema 2. Zeggenschap en eigen regie	7
Thema 3. De ervaringen van cliënten	7
Thema 4. Samenspel in zorg en ondersteuning.....	8
Thema 5. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.....	9
Thema 6. Betrokken en vakbekwame medewerkers.....	10
Conclusies.....	11
Bijlage: gebruikte bronnen	12

Voorwoord

De aanleiding tot dit kwaliteitsrapport is het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022. Het vernieuwde kader berust op een aansprekende visie, geeft helderheid aan cliënten over goede zorg, helpt teams om de zorg te verbeteren en biedt handvatten voor bestuurlijke verantwoording. Een van bouwstenen van dit kader is het kwaliteitsrapport.

Het Kwaliteitskader heeft betrekking op de gehandicaptenzorg die onder de WLZ valt. Het geeft ons een beeld van wat er goed gaat en wat er beter kan en wat onze prioriteiten zijn om te verbeteren.

Dit rapport is in eerste plaatst een intern stuk die wij kunnen gebruiken als middel om verbeteringen te volgen, te meten en aan te passen. Als zodanig is de eerste groep lezers de medewerkers en leden van de Raad van Toezicht van Ayudo. Extern kan dit rapport worden gebruikt als een middel voor transparantie en verantwoording.

De Raad van Toezicht heeft dit rapport kritisch gelezen en van commentaar voorzien. Na aanpassing wordt het rapport door de Raad van Toezicht geaccordeerd.

Dit is het eerste jaar dat Ayudo een Kwaliteitsrapport opmaakt volgens de richtlijnen van het Kwaliteitskader. Voor ons is dit een nieuw proces waarin wij stappen maken naar een nog professionele organisatie.

Het heeft ons veel inspanning gekost maar ik ben trots op het uiteindelijke resultaat.

Stanley S. Cecilia
Directeur – bestuurder Stichting Ayudo

Samenvatting

Ayudo is een kleine zorgorganisatie die woonbegeleiding biedt aan mensen met een beperking. Wat betreft indicaties gaat het om zowel WLZ als WMO/Jeugd en Forensische Zorg.

Bij Ayudo staat de cliënt centraal. Zijn vraag en doelen zijn leidend in het opstellen van de ondersteuningsplannen. Uitgaande van de competenties van de cliënt wordt er gezamenlijk gekeken naar de mogelijkheden. Hierbij wordt ook gekeken naar de culturele bagage van de cliënt. Het regelmatig evalueren van de ondersteuningsplannen is een middel om te kijken of datgene wat beoogt is ook daadwerkelijk wordt bereikt.

Cliënten van Ayudo hebben een grote mate van regie over hun eigen bestaan. Echter ze moeten zich wel houden aan de huisregels en hebben vaak een bewindvoerder waardoor ze niet helemaal vrij hun geld kunnen besteden. Doordat Ayudo een kleine organisatie is wordt de cliëntenmedezeggenschap geregeld via huiskamer-overleggen. Maandelijks wordt een zogenoemde Eat & Meet georganiseerd waarin alle cliënten voor worden uitgenodigd. Onderwerpen die van belang zijn voor het welbevinden van de cliënten worden hier besproken. Daarnaast mag men zelf punten inbrengen en vragen stellen.

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden met Ayudo, de lijnen zijn kort waardoor problemen niet snel uitgroeien naar officiële klachten. De relatie tussen cliënt en persoonlijke begeleider is goed. De persoonlijke begeleider is professioneel maar ook empathisch. Hij/zij kan verschillende rollen aannemen naar gelang de situatie waardoor ze kunnen inspelen op de behoeftes van de cliënt. Het betrekken van het netwerk van de cliënt bij de begeleiding wordt zoveel mogelijk bevorderd.

Voor de persoonlijke begeleiders is het werk bij Ayudo uitdagend en een goede leerschool, men komt allerlei situaties tegen en dan moet men weten hoe naar te handelen. Het samenwerken met andere instellingen en zorgmedewerkers vraagt goede sociale en communicatie vaardigheden. Hetzelfde geldt ook voor de samenwerking binnen het team.

Concluderend kan gesteld worden dat Ayudo een aantal zaken goed op orde heeft en dat de organisatie steeds professioneler werkt. Er zijn echter ook zaken die beter kunnen, zoals het proces rond de ondersteuningsplannen, de medezeggenschap van de cliënten, de interne communicatie en de contacten met het netwerk. Hieraan wordt de komende jaren aan gewerkt.

Leeswijzer

Het rapport is opgebouwd rond de vaste thema's die het Kwaliteitskader heeft vastgesteld. In de inleiding wordt een korte algemene schets gegeven van Ayudo, het aantal cliënten, vormen van zorg etc.

Daarna worden de 6 thema's verder uitgewerkt, elk in een hoofdstuk. In de conclusies wordt een beeld gegeven van wat goed gaat en wat beter kan. Daaraan gekoppeld zijn dan verbeterpunten opgenomen met een korte uitleg hoe die verbeteringen zullen worden aangepakt.

Inleiding

AYUDO is een zorgorganisatie die woonbegeleiding biedt aan mensen met een beperking. In een beschermde woonsituatie wordt de cliënt voorbereid op een zo zelfstandig mogelijk leven in de samenleving. Bij Ayudo wonen onze cliënten in een woonhuis met maximaal 2 personen. Iedere cliënt heeft zijn eigen kamer en deelt hij of zij de rest van het huis met zijn huisgenoot. De huisbewoners zijn samen verantwoordelijk voor het huishouden.

Bij Ayudo werken wij volgens het competentiemodel. Wij zetten bestaande middelen en methodieken in en bieden wij transculturele zorg. Elk cliënt is uniek, dus bieden wij maatwerk. We kijken samen met de cliënt en zijn netwerk (ouders, voogd, andere belanghebbenden) wat nodig is en hoe we dat kunnen aanbieden. Daarbij houden we rekening met de culturele achtergrond van de cliënt, met zijn kennis en ervaringen en kijken wij naar de wijze waarop de cliënt gewend is om problemen op te lossen. Al deze zaken worden samengebracht in een ondersteuningsplan onder toezicht van onze gedragswetenschapper. Indien nodig worden andere externe experts ingezet om de cliënt met een specifiek probleem te helpen.

Aangezien de begeleiding vanuit een transculturele perspectief wordt aangeboden is iedereen welkom bij Ayudo mits er een klik is tussen cliënt en de organisatie.

Ayudo verleent meerdere vormen van zorg. Naast zorg vanuit de WLZ, verlenen wij zorg vanuit de WMO, Jeugdhulp en Forensische Zorg. In 2018 hebben 23 cliënten begeleiding ontvangen van Ayudo. Dit is het totaal over het gehele jaar, echter cliënten stromen in maar stromen ook uit. Het aantal cliënten was per maand gemiddeld 12.

Van de 23 cliënten hadden 14 een WLZ indicatie. Deze cliënten hebben voornamelijk zorgprofielen VG3, 4 of 6. Er waren 2 uitzonderingen, namelijk een cliënt met een LG2 zorgprofiel en een met een VV4 zorgprofiel. De geleverde zorgprestaties bestaan uit persoonlijke verzorging, begeleiding en schoonmaak. Sinds 2018 is het mogelijk voor WLZ-clieënten om zorg in natura te krijgen, voornamelijk in de vorm van MPT. Cliënten met financiering vanuit de WMO, Jeugdhulp of Forensische zorg betalen hun zorg via PGB.

De leeftijd van de cliënten varieert van 17 tot en met 65+.

In 2018 heeft Ayudo te maken gehad met de volgende zaken die de kwaliteit van de zorg bij Ayudo kunnen beïnvloeden.

- Persoonsvolgende zorg. In Rotterdam is het experiment Persoonsvolgende zorg van start gegaan. Zorgkantoor, zorgaanbieders, cliënten en cliëntondersteuners zijn met elkaar aan het onderzoeken op welke wijze de vraag van de cliënt centraal kan staan. Ayudo doet vanaf 2017 mee aan dit experiment.
- Inkoop zorg in natura. Tot en met 2017 heeft Ayudo alle zorg geleverd via PGB. In 2017 zijn wij het traject van inkoop zorg in natura voor de WLZ ingegaan. Dit heeft geresulteerd in een contract per 1 januari 2018. Nieuwe cliënten WLZ hebben direct zorg in natura ontvangen, hiervoor moest vooral de administratie van Ayudo op een andere manier georganiseerd worden.

- Het in gebruik nemen het elektronisch cliëntdossier. In het kader van de professionalisering van de organisatie en daardoor ook het aanbieden van betere kwaliteit heeft Ayudo een elektronische cliëntdossier ingevoerd, te weten Zilliz.

Ayudo heeft in 2018 geen externe visitatie georganiseerd, de redenen hiervoor zijn:

- In 2018 is voor het eerst een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, de resultaten ervan worden verwerkt in verbeteringsplan en op grond daarvan worden actiepunten vastgesteld.
- Het de eerste keer dat Ayudo werkt met de richtlijnen van het kwaliteitskader en het maken van een kwaliteitsrapport. De planning is om begin 2020 een externe visitatie te organiseren.

De aanleiding tot dit kwaliteitsrapport is het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022. Het geeft ons een beeld van wat er goed gaat en wat er beter kan en wat onze prioriteiten zijn om te verbeteren. Als intern stuk kunnen wij het gebruiken als middel om verbeteringen te volgen, te meten en aan te passen. Extern is het een middel voor transparantie en verantwoording.

In het kwaliteitsrapport zullen we ingaan op de thema's zoals vastgesteld in het landelijke kader. In de conclusies zullen we ingaan op de prioriteiten en verbeterpunten met betrekking tot de kwaliteit van de zorg.

Thema 1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

Bij Ayudo staat de cliënt centraal. Wij bieden maatwerk gebaseerd op de mogelijkheden, wensen en behoeftes van de cliënt.

Samen met de cliënt onderzoeken we zijn wensen en behoeftes. We proberen zijn hulpvraag zo helder mogelijk te krijgen door vragen te stellen over de 8 leefdomeinen van Schalock. Op grond hiervan kunnen wij vaststellen op welke gebieden als eerste gewerkt moet worden. Samen met de cliënt bepalen we de doelen waar de komende periode aan wordt gewerkt. Het gaat om het vaststellen van kleine realistische en haalbare doelen. Met de cliënt kijken we naar zijn mogelijkheden, waar is hij¹ goed in, wat kan hij, wat zou hij graag willen doen. Hiervoor passen we het competentiemodel toe.

Voor elke cliënt wordt een ondersteuningsplan (OP) opgesteld, dat gebeurt binnen 6 weken nadat de cliënt is geplaatst bij Ayudo. In het OP worden de doelen opgenomen die samen met de cliënt zijn vastgesteld. Verder worden de interventies, acties etc. benoemd en worden de evaluaties beschreven. Een OP heeft gemiddeld een duur van 6 maanden. Na 3 maanden vindt een tussenevaluatie plaats, waarin de voortgang met de cliënt wordt besproken. Na 6 maanden wordt het OP en de doelen samen met de cliënt (en indien nodig zijn mentor of voogd) geëvalueerd. Aan de hand daarvan worden er nieuwe doelen opgesteld. Bij sommige cliënten kan de OP een duur van 12 maanden hebben, afhankelijk van de zorgvraag van deze cliënten.

In 2017 bleek bij controle van alle OP's dat 80% de norm die door Ayudo was gesteld niet haalden. Dit vonden wij onacceptabel en heeft geleid tot vaker en strengere controle door de

¹ Cliënten kunnen bij Ayudo zowel mannen als vrouwen zijn. Als in de tekst wordt gesproken van hij dan wordt ook impliciet zij bedoeld.

directeur en teamleider. Daarnaast wordt door de teamleider continu begeleiding en ondersteuning gegeven aan de persoonlijke begeleiders zodat ze de ondersteuningsplannen en zorgdossiers beter opstellen, bijhouden en evalueren. Om de persoonlijke begeleiders te ondersteunen worden cursussen georganiseerd en intervisie gegeven in de vorm van individuele gesprekken en tussentijdse evaluaties, door feedback te geven en door het opstellen van to do lijsten. Eind 2018 is het percentage van OP's die de Ayudo norm naleven gestegen naar 60%. Het streven is om een 100% score te hebben. Dit doel vraagt om een intensieve begeleiding vanuit de teamleiding en een duidelijke commitment van de persoonlijke begeleiders om kwaliteit te leveren als het gaat om de administratieve kant van de zorg.

Thema 2. Zeggenschap en eigen regie

De medezeggenschap van de cliënten van Ayudo is georganiseerd in de Eat & Meet bijeenkomsten, die 1 keer per maand worden georganiseerd. De Eat & Meet is een vorm van huiskameroverleg waarin de cliënten met elkaar en medewerkers van Ayudo in gesprek gaan over onderwerpen die betrekking hebben op het samenwonen, afspraken, huisregels en wensen en vragen van de cliënten. Daarnaast worden ook belangrijke zaken over de organisatie op een laagdrempelige manier besproken. Tijdens deze bijeenkomsten wordt altijd gemeenschappelijk gegeten en afgerond met een gezellig samenzijn. Van de bijeenkomsten worden notulen gemaakt en opgeslagen.

De cliënten zijn niet verplicht om aanwezig te zijn maar dit wordt wel gestimuleerd door hun de duidelijk te maken dat dit een platform is om hun wensen duidelijk te maken. Gemiddeld zijn er 8 cliënten aanwezig bij de Eat & Meet. Uitgaande van gemiddeld 12 bewoners is dat 60%.

Het proces van verdere professionalisering van de Eat & Meet bijeenkomsten zodat ze steeds dichterbij komen te liggen bij een cliëntenraad is een prioriteit voor het komend jaar.

De cliënten van Ayudo hebben in grote mate de regie over de invulling van het eigen bestaan. Zij bepalen voor een groot gedeelte hoe ze hun dag invullen, met wie ze omgaan, wat ze eten en drinken, welke kleren ze dragen, hoe ze recreëren en welke dagbesteding ze willen hebben. Echter zijn er wel huisregels waaraan de cliënten aan moeten voldoen. Zo moeten ze doordeweeks om 22.00 binnen zijn, mogen ze niet roken in het huis, is het gebruik van drugs verboden en moeten ze hun woning goed onderhouden. Ook worden er afspraken gemaakt over het uit gaan logeren, vakanties opnemen of iemand bij je in huis laten slapen. De meeste cliënten bij Ayudo hebben een bewindvoerder die al hun financiële zaken regelt waardoor ze minder regie hebben op hoe ze hun geld kunnen uitgeven.

Ayudo stimuleert haar cliënten om te kijken naar kansen en mogelijkheden. Ayudo geeft structuur aan de dagelijkse bezigheden, ondersteunt de cliënt in het maken van keuzes en motiveert de cliënt in zijn voortgang.

Thema 3. De ervaringen van cliënten

Ayudo heeft in 2018 voor het eerst een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Daarvoor is het instrument Cliënten over kwaliteit (CoK) van het LSR gebruikt. Gekozen is voor dit instrument omdat die goed aansluit bij de ervaringen van de cliënt.

Het onderzoek is gehouden in de periode van februari- maart. Een stagiaire heeft samen met de cliënten de vragenlijst afgenomen/ingevuld. De resultaten van de vragenlijst werden direct doorgestuurd naar het LSR. Hierna heeft het LSR een groepsgesprek gehad met de cliënten om de uitkomsten met de cliënten te bespreken en te komen tot verdieping en het aanleveren van verbeterpunten. Op grond hiervan heeft het LSR een rapport ingesteld en die achteraf besproken met Ayudo.

Op het moment van het onderzoek had Ayudo dertien cliënten, alle dertien hebben aan het onderzoek deelgenomen (100%). De cliënt en zijn persoonlijke begeleider hebben de individuele resultaten besproken (indien cliënt hier toestemming voor heeft gegeven). Als dit is gebeurd dan zijn de afspraken opgenomen in het ondersteuningsplan.

Ayudo krijgt gemiddeld een 8 van de cliënten. De zes goede punten die naar voren komen zijn:

- Dat de cliënten zich prettig voelen in de buurt
- Ze de benodigde hulp krijgen
- Overleg hebben m.b.t. ondersteuningsplan
- Men voelt zich prettig bij de persoonlijke begeleider
- Men kan onvrede aangeven
- Begeleiders geen privé dingen over andere cliënten horen zeggen.

Daarnaast zijn in het rapport een aantal aandachtspunten genoemd. Het gaat hier onder andere om :

- Gevoel van eenzaamheid, bang zijn in eigen woning
- Dag-invulling
- Organiseren van activiteiten in avonden en weekenden
- Informatie over veranderingen binnen Ayudo/ cliënten informeren en betrekken
- Luisteren door begeleiders/ bemoeienis van begeleiders (soms teveel, soms te weinig)
- Regels en afspraken
- Woningen opknappen

De aandachtspunten worden opgenomen in een verbeterplan.

Het cliënttevredenheidsonderzoek zal om de drie jaar worden herhaald.

De mening van de cliënten over de kwaliteit van het bestaan en van de geboden zorg wordt verder ook besproken tijdens de begeleidingsmomenten tussen cliënt en persoonlijke begeleider, tijdens de evaluaties van de OP en tijdens de Eat & Meet's. Daarnaast vindt er een exitgesprek plaats als een cliënt besluit om Ayudo te verlaten. Hierin wordt ook besproken wat Ayudo goed heeft gedaan en wat we beter kunnen.

Thema 4. Samenspel in zorg en ondersteuning

Ayudo vindt het belangrijk dat er goed contact is tussen begeleider en cliënt. We spreken onze cliënten met respect aan en vragen andersom ook dat de begeleiders met respect worden bejegend. De cliënten kunnen op elk moment contact opnemen met de begeleiding (ook 's avonds en nacht) door middel van een telefoontje of whatsapp. Daarnaast kunnen de cliënten ook zonder afspraak langskomen op kantoor.

Getracht wordt om vooral goed gedrag te belonen en niet enkel in te gaan op het minder goed gedrag. Een schouderklopje doet wonderen.

Afhankelijk van de cliënt worden er afspraken gemaakt over het betrekken van de familie en/of wettelijke vertegenwoordiger bij de begeleiding en ondersteuning. In ieder geval worden ze betrokken bij de halfjaarlijkse evaluatie. Regelmatig wordt het netwerk geïnformeerd over de voortgang en eventuele problemen en worden ze betrokken bij het oplossen ervan. Bij een minderjarige cliënt is de ouder en/of voogd altijd een gesprekspartner bij de begeleiding.

Bij sommige cliënten zijn meerdere zorgaanbieders betrokken bij de zorg en ondersteuning. In dit soort gevallen wordt regelmatig met elkaar overlegd om een lijn te trekken in hoe de cliënt wordt begeleid. Deze samenwerking is ook maatwerk aangezien niet elke cliënt dezelfde hulpvraag heeft. De afspraken worden vastgelegd zodat duidelijk is wie verantwoordelijk is voor welke taak.

Thema 5. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Accuraat omgaan met gezondheidsrisico's

De cliënten van Ayudo zijn over het algemeen gezond. Bij de intake wordt altijd gevraagd naar de gezondheid(geschiedenis) van de toekomstige cliënt. Zware gezondheidsproblemen zijn een contra-indicatie voor plaatsing bij Ayudo. Als een cliënt al bij Ayudo is kan zijn gezondheidssituatie uiteraard veranderen. Het zicht houden op de fysieke en geestelijk gezondheid van cliënten is dan ook onderdeel van de dagelijkse begeleiding. Het vaststellen van de gezondheidsrisico's wordt gedaan bij het opstellen van de OP en halfjaarlijks geëvalueerd.

Medicatiebeleid

Het medicatiebeleid binnen Ayudo is opgezet volgens de Veilige Principes in de Medicatieketen. Bij Ayudo is er sprake van 'medicatie in eigen beheer' door de cliënten maar dat betekent niet dat Ayudo als zorgaanbieder daar geen specifieke taken en verantwoordelijkheden in heeft. Indien een cliënt medicijnen slikt controleert Ayudo dit, Ayudo helpt bij het maken van afspraken bij huisarts, apotheek etc. Indien een cliënt erom vraagt gaat Ayudo mee ter ondersteuning bij een bezoek aan de huisarts, tandarts of ziekenhuis.

Bij Ayudo worden geen voorbehoudende handelingen uitgevoerd door het personeel. Mocht het nodig zijn om bij een cliënt wel een voorbehoudende handeling uit te voeren dan zal de handeling uitgevoerd moeten worden door een ingehuurd bevoegd persoon of bij een instelling waar dat wel mogelijk is.

Omgaan met klachten

Ayudo heeft voor het behandelen van klachten een klachtenregeling opgesteld. Een klacht wordt eerst intern behandeld (kan ook met ondersteuning van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir). Indien men er niet uitkomt kan men nog naar de Geschillencommissie die dan een bindende uitspraak doet en eventueel een schadevergoeding toekent.

In 2018 zijn er geen klachten bij Ayudo binnengekomen.

Omgaan met incidenten, agressie, geweld en ongewenst gedrag

In 2018 zijn 6 incidenten geregistreerd, daarvan hadden 4 betrekking op agressie, zowel fysiek als verbaal. Agressie kwam van de cliënt en was gericht naar de begeleiders en of



andere cliënten. Een incident betrof een val van het dochtertje van de cliënt. Elk incident wordt geanalyseerd waarna interventies worden gedaan. Met de cliënt wordt het incident besproken. De uitkomst van het gesprek worden opgenomen in het OP en regelmatig besproken.

Incidenten worden geregistreerd in Zilliz en daarnaast moet er ook een digitale incidentenformulier worden ingevuld. Dit laatste wordt niet consequent uitgevoerd. In 2019 zal regelmatig worden gewezen op het belang van het adequaat registreren van incidenten voor de veiligheid van de cliënt en medewerkers.

Thema 6. Betrokken en vakbekwame medewerkers

Bij Ayudo zijn 10 personen werkzaam. Het totaal aantal fte's bedraagt 7,1 waarvan 2,9 fte management /staf en ondersteuning. De resterende 4,2 fte is actief in het primair proces als persoonlijke begeleider. De gedragswetenschapper wordt voor een aantal uren per maand ingehuurd. 80% van de medewerkers heeft een deeltijdcontract variërend tussen minimaal 24 en maximaal 32 uur per week. Gemiddeld werken de begeleiders 1,5 jaar bij Ayudo. In 2017 was het ziekteverzuim 2%, in 2018 was dat 0,16%.

De medewerkers van Ayudo hebben allemaal het gevoel deel te zijn van een familie. Men heeft een band met alle cliënten en heeft het gevoel dat hun inzet en begeleiding daadwerkelijk de cliënten helpt in hun ontwikkeling. Echter ervaart men een hoge werkdruk waardoor bepaalde administratieve taken niet optimaal worden uitgevoerd. Dit leidt weer tot frustratie want men wil graag kwalitatief werk leveren.

Elke begeleider is accountmanager van 1 of meerdere cliënten. Dat betekent dat de cliënt samen met de persoonlijke begeleider bepaalt wat de doelen zijn voor de komende periode en ook welke interventies daarvoor nodig zijn.

De persoonlijke begeleiders werken volgens een maandelijks vastgesteld rooster. Elke dag bestaat uit drie diensten, te weten: dagdienst (10.00-18.00), middagdienst (15.00-23.00) en de avond/slaapdienst (17.30 – 23.00 en 7.00 – 10.00), tussen 23.00 en 7.00 uur heeft men slaapdienst.

Men staat voor een groot gedeelte van de dienst alleen op de groep en is verantwoordelijk voor alle cliënten. De interventies die gedaan worden moeten betrekking hebben op de doelen zoals vastgesteld in de OP's. Dat betekent dat er een goede samenwerking, overdracht en communicatie moet zijn tussen de verschillende begeleiders. De dagelijkse rapportages zijn hierbij van cruciaal belang. Als niet iedereen vanuit de doelen werkt en interventies uitvoert die niet voortvloeien uit die doelen, kan er miscommunicatie ontstaan naar de cliënt maar ook met de andere begeleiders. Dit wekt irritaties op.

Dagelijks wordt er gerapporteerd over de interventies, deze vormen de basis van de overdracht tussen de ene dienst naar de andere. De interne communicatie wordt tijdens de teamreflectie als een punt van aandacht benoemd.

Voor alle begeleiders geldt dat ze minimaal een MBO4 opleiding (Sociaal Werk, maatschappelijke dienstverlening) hebben gevolgd. Twee van de persoonlijke begeleiders zijn momenteel bezig met een HBO opleiding (opleiding Social Work). Ayudo biedt haar medewerkers interne en externe cursussen, workshops en trainingen die hun kennis en vaardigheden versterken waardoor ze beter zijn uitgerust om het werk te kunnen uitvoeren.

Teamreflectie

Eind december 2018 en in februari 2019 zijn twee sessies georganiseerd waarin het gehele team van Ayudo samen heeft gereflecteerd op het werk, de samenwerking met elkaar, de aangeboden zorg en de relatie met de cliënten en met het netwerk.

In de eerste sessie heeft het team eerst individueel en daarna in tweetallen een SWOT-analyse gemaakt. Als team hebben wij vervolgens bepaald welke 5 punten bij elke categorie verder uitgewerkt zouden worden.

In de tweede sessie hebben de persoonlijke begeleiders in tweetallen dit uitgewerkt en daar een presentatie over gegeven. De rest van het team en management heeft feedback gegeven op de presentaties. Hierdoor is gewerkt aan een open houding, feedback geven en nemen en betere communicatie onderling. Tijdens deze sessie hebben we ook besproken wat er nodig is om een bedreven organisatie te zijn, welke rollen er nodig zijn binnen een organisatie en welke het best bij je hoort, welk beeld we van elkaar hebben (welke kwaliteiten zien wij bij de ander) en wat de valkuilen hierbij kunnen zijn. Als laatste zijn we ingegaan op het bespreken van moeilijke, taboeonderwerpen met cliënten en met elkaar. Hoe reageer je, hoe toon jij je eigen kwetsbaarheid en houd jij toch afstand.

Kernwoorden op die dag waren: Verbinden, communicatie, respect, koers vaststellen samenwerking.

Conclusies

Ayudo biedt kwalitatief goede zorg aan haar cliënten. In het afgelopen jaar is er veel goed gegaan: cliënten zijn tevreden (wonen gemiddeld langer dan 2 jaar bij Ayudo), ze zijn tevreden over de ontvangen begeleiding. Er zijn geen officiële klachten. Het team heeft een goede relatie met de cliënten. Het team is professioneel, sterk betrokken bij het wel en wee van de cliënten en kameraadschappelijk.

Wat kan beter?

Het hele proces rond het opstellen, bijhouden en evalueren van de OP's kan beter. Alle OP's moeten volledig en accuraat zijn.

De vraag van de cliënt kan nog veel centraler komen te staan in de totale begeleiding. Het team is klein en dat kan bij uitval leiden tot achterstand, verhoogde werkdruk en minder aandacht voor de kwaliteit van het werk.

De interne communicatie moet beter en transparanter. Er is nu sprake van wandelgangengesprekken, ruis, onduidelijkheid en afschuiven van verantwoordelijkheid.

Prioriteiten voor 2019

- Proces rond de OP's verder verbeteren en professionaliseren,
- De cliënt staat centraal, aandacht voor persoonsvolgende zorg en cliëntenmedezeggenschap uitwerken,
- Interne communicatie verbeteren,
- Versterken van het team, opleiding, timemanagement, teamreflectie,
- Volledige bezetting van de woningen bewerkstelligen/ leegstand tegengaan/groei cliënten,
- Onderzoek naar nieuwe doelgroepen en eisen waaraan organisatie moet voldoen om die doelgroepen de adequate zorg te kunnen bieden.

Bijlage: gebruikte bronnen

HKZ kwaliteitsmanagementsysteem
HKZ Processen en personeelshandboeken
HKZ audits
Klachten en incidenten
Verslagen van Eat & Meet
Verslag cliënttevredenheidsonderzoek
Verslagen werkoverleg en cliëntoverleg
Verslag bestuur/beleidsdag
Teamreflectie
Informatie uit medewerkersdossiers
Informatie uit zorgdossiers
Interne beleidsstukken