

Kwaliteitsrapport 2019



Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inleiding	5
Thema 1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt	7
Thema 2. Zeggenschap en eigen regie	8
Thema 3. De ervaringen van cliënten	8
Thema 4. Samenspel in zorg en ondersteuning	9
Thema 5. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning	9
Thema 6. Betrokken en vakbekwame medewerkers	10
Conclusies.....	12
Bijlage: Gebruikte bronnen	13

Voorwoord

In het jaar waar Covid-19 (het coronavirus) een grote rol speelt in de zorgverlening is het bijzonder om terug te kijken naar een 'normaal' jaar. Toch was 2019 een uitzonderlijk jaar met pieken en dalen. In dit rapport maken wij de balans op. Voor Ayudo blijft het opmaken van een Kwaliteitsrapport een middel om kritisch naar onszelf, Zo kunnen wij zien wat er goed is gegaan en wat er verbeterd kan worden.

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 jaarlijks kwaliteitsrapport.

Het Kwaliteitskader heeft betrekking op de gehandicaptenzorg die onder de WLZ valt. Dit rapport is in eerste plaats een intern stuk dat gebruikt kan worden als middel om verbeteringen te volgen, te meten en aan te passen. Als zodanig bestaat de eerste groep lezers uit de Raad van Toezicht en de medewerkers 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.

Doordat het coronavirus ons dwong om maatregelen te nemen die betrekking hadden op zowel de zorgverlening als ook de dagelijkse omgang met de cliënten, het personeel en anderen kwam de planning voor het maken van het kwaliteitsrapport 2019 in de knel. Desondanks is het ons gelukt en ben ik trots op het uiteindelijke resultaat.

Stanley S. Cecilia
Directeur – bestuurder Stichting Ayudo
Mei 2020

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, waarbij de (zorg)vraag en persoonlijke doelen leidend zijn in het opstellen van de ondersteuningsplannen, begeleiding en het leveren van zorg. Competenties van de cliënt worden 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 van Ayudo. De cliënten 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 er een zogenoemde Eat & Meet georganiseerd waar alle cliënten voor worden uitgenodigd. Hoewel het bijwonen van de Eat & Meet niet verplicht is, wordt aanwezigheid wel aangemoedigd. Tijdens de bijeenkomsten worden er onderwerpen besproken die van belang zijn voor het welbevinden van de cliënten. Daarnaast brengen de cliënten zelf punten in en kunnen ze vragen stellen over zaken die spelen. Als het hierbij gaat om individuele zaken wordt de vraag tijdens een begeleidingsmoment met desbetreffende cliënt besproken.

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 leert daarnaar te handelen. Het samenwerken met andere instellingen en zorgmedewerkers vraagt om goede sociale en communicatievaardigheden. 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 verbeterpunten opgenomen met een korte uitleg hoe deze zullen worden aangepakt.

Inleiding

AYUDO is een kleinschalige zorgorganisatie die woonbegeleiding biedt aan mensen met een cognitieve 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 appartement met maximaal 2 personen. Iedere cliënt heeft zijn eigen kamer en deelt de rest van het huis met zijn huisgenoot. De huisbewoners zijn samen verantwoordelijk voor het schoon en leefbaar houden van de woning.

Bij Ayudo werken wij volgens het competentiemodel. Wij zetten bestaande middelen en methodieken in en bieden wij transculturele zorg. Iedere 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.

Op 1 januari 2019 waren er vijftien cliënten bij Ayudo (drie WMO, een FZ, tien WLZ en een zonder indicatie). Op 31 december 2019 waren er dertien cliënten bij Ayudo. Daarvan hadden twee cliënten een WMO-indicatie, één een Forensische Zorg indicatie en tien cliënten een WLZ-indicatie.

In de loop van 2019 zijn er vijf cliënten ingestroomd (1 WMO, 1 FZ en 3 WLZ). Helaas zijn er om verschillende redenen ook zeven cliënten (2 WMO, 1 FZ, 3 WLZ en 1 zonder indicatie) uitgestroomd. Redenen om uit te stromen zijn: zich niet meer begeleidbaar opstellen, geen zorgbehoefte meer hebben of in detentie terechtkomen.

De cliënten met een WLZ-indicatie hadden voornamelijk zorgprofielen VG3, 4 of 6. Er zijn 2 uitzonderingen, namelijk een cliënt met een LG2 zorgprofiel en een met een VV4 zorgprofiel. Laatstgenoemde woont zelfstandig en ontvangt ambulante zorg, deze cliënt betaalt de zorg door middel van een PGB. De geleverde zorgprestaties bestaan uit persoonlijke verzorging, begeleiding en schoonmaak. Sinds 2018 is het mogelijk voor WLZ-cliënten om zorg in natura te krijgen, voornamelijk in de vormen MPT en VPT. Cliënten met financiering vanuit de WMO, Jeugdhulp betalen hun zorg via PGB.

De leeftijd van de cliënten op 31 december 2019 varieert van 16 tot en met 65+. Uitgesplit naar leeftijdscategorieën is de verdeling als volgt:

Tabel1. Aantal cliënten per leeftijdscategorie per 31 december 2019

Leeftijdscategorie	Aantal cliënten
16 – 18 jaar	2
19 – 27 jaar	5
28 – 40 jaar	2
40 jaar en ouder	4
Totaal	13

In 2019 heeft Ayudo te maken gehad met de volgende zaken die de kwaliteit van de zorg hebben beïnvloed.

- De verhuurder van het appartementencomplex waarin Ayudo een aantal woningen huurt heeft een grote verbouwing en renovatie uitgevoerd. Van maart tot oktober stond het complex in de steigers en werden er zowel binnen als buiten werkzaamheden uitgevoerd. Voor de cliënten leverde dit behoorlijk veel stress op. Geluidsoverlast, stof en vuil, vreemde mensen over de vloer, soms het huis niet in of uit mogen gaan en ook nog een 2 weken zonder keuken en stromend water in het huis. Hoewel de persoonlijke begeleiders de informatie zo duidelijk mogelijk hebben overgebracht, was er toch nog sprake van irritaties en stress. Dit grote renovatieproces heeft namelijk de regelmaat en structuur verstoort, die men juist probeert op te bouwen.
- Dit jaar was er sprake van een groot verloop van personeelsleden in een kort tijdsbestek. Om verschillende redenen moest er binnen een paar maanden afscheid worden genomen van meerdere personeelsleden (6 personen, 3,35 fte) die voornamelijk als persoonlijke begeleider in dienst waren. Echter hebben wij ook drie nieuwe medewerkers (2,01 fte) mogen verwelkomen als versterking. Het verloop van de personeelsleden had ook effect op de cliënten. Doordat het verloop in een korte tijd plaats vond, hadden de cliënten hier moeite mee. Zo was men bijvoorbeeld erg gewend aan een begeleider en/of de manier van begeleiden en communiceren. Cliënten voelden zich in de steek gelaten en hadden moeite om zich te binden aan de nieuwe begeleiders.
- Het proces van bijhouden van de kassa's voor de boodschappen en cosmetica gelden van de cliënten bleek bij controle van de teamleidster niet of niet goed gevolgd te worden. Hierdoor is besloten om een ander strenger proces van controle en uitvoering toe te passen. Dit proces is na de zomer ingezet en zal in de loop van 2020 worden geëvalueerd.

Ayudo heeft in 2019 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.
- 2019 was een jaar van uitvoeren van verbeterpunten en verder implementeren van nieuwe verantwoordingsprocessen.
- De planning is om begin 2021 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 dit 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 aan welke gebieden als eerste gewerkt moet worden. Samen met de cliënt bepalen we de doelen waar de komende periode aan zal worden 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, dit gebeurt binnen 6 weken nadat de cliënt is geplaatst bij Ayudo. In het OP worden de doelen en evaluaties opgenomen die samen met de cliënt zijn besproken en vastgesteld. Verder worden de interventies, acties en observaties, afspraken met cliënt, vertegenwoordigers en andere zorgaanbieders opgenomen. 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 worden het OP en de doelen samen met de cliënt geëvalueerd. Aan de hand daarvan worden er nieuwe doelen opgesteld. Bij sommige cliënten kan de OP een duur van 12 maanden hebben, dit is afhankelijk van de zorgvraag van deze cliënten.

Iedere cliënt krijgt een persoonlijke begeleider toegewezen die het eerste aanspreekpunt is voor vragen, wensen en klachten. De begeleider is ook de persoon die samen met de cliënt doelen vaststelt, een koers uitzet en evalueert.

Ayudo heeft een norm vastgesteld waaraan de ondersteuningsplannen aan moeten voldoen. De norm is dat elk ondersteuningsplan volgens het protocol wordt gemaakt, dat de informatie actueel is, dat doelen zijn beschreven en regelmatig worden geëvalueerd. In de afgelopen jaren is dit een constante zorg voor de organisatie, en heeft het geleid tot meer controles door teamleidster. Bij aanvang van een arbeidsovereenkomst wordt aan de persoonlijke begeleiders uitgelegd dat het maken en bijhouden van ondersteuningsplannen een belangrijk onderdeel is van het werk. Tijdens de inwerkperioden wordt dit ook regelmatig besproken. Zodat er uniformiteit en duidelijkheid is in de uitvoering worden er cursussen gegeven. In 2019 is de norm van 100% up to date te zijn ook niet gehaald maar er wordt hard gewerkt om dit wel te bewerkstelligen. Ongeveer 60% van de ondersteuningsplannen zijn actueel. Maandelijks wordt door de teamleidster de dossiers, inclusief ondersteuningsplannen nagekeken en aangegeven wat er moet worden gedaan. Om dit doel zo dicht mogelijk te benaderen is een intensieve begeleiding vanuit de teamleiding en inzet van de persoonlijke begeleiders om kwaliteit te leveren als het gaat om de administratieve kant van de zorg vereist.

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

Door het vertrek van een aantal persoonlijke begeleiders is er een achterstand ontstaan in de administratieve taken rond de ondersteuningsplannen. Nieuwe medewerkers moeten eerst worden ingewerkt en krijgen daardoor niet meteen cliënten aangewezen. Een van de consequenties hiervan is dat evaluaties niet op tijd zijn gehouden waardoor bij de cliënten en hun netwerk onduidelijkheid is over de te volgen koers.

Thema 2. Zeggenschap en eigen regie

De medezeggenschap van de cliënten is georganiseerd in de Eat & Meet bijeenkomsten, die één keer per maand worden georganiseerd. De Eat & Meet is een vorm van huiskameroverleg waarin de cliënten met elkaar en twee persoonlijke begeleiders 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 duidelijk te maken dat dit een platform is om hun wensen kenbaar te maken. Gemiddeld zijn er 8 cliënten aanwezig bij de Eat & Meet. Uitgaande van gemiddeld 12 bewoners is dat 60%. Momenteel zijn wij bezig met verdere professionalisering van de Eat & Meet bijeenkomsten, zodat deze meer op een Cliëntenraad gaan lijken. Dit zal prioriteit hebben in 2020.

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

Van maart tot oktober 2019 heeft er een grote verbouwing en renovatie van het appartementencomplex, waarin een groot aantal van de woningen van Ayudo zijn, plaatsgevonden. Deze renovatie had betrekking op zowel de buitenkant van de flat als ook binnen de afzonderlijke woningen.

Voor de cliënten was dit een zeer stressvolle periode. Er was sprake van geluidsoverlast, stof en vuil, vreemde mensen op balkon en in het huis, continu verandering van de planning en zelfs momenten waarin men geen keuken had en de watervoorziening was afgesloten. Vele cliënten hadden last van slaapttekort of slecht slapen, voelden zich niet echt gehoord en waren daardoor ook geïrriteerd. Sommige cliënten hebben gekozen om in de periode waarin hun huis bijna onbewoonbaar was te gaan logeren bij familie of vrienden.

Tijdens dezelfde periode zijn een aantal persoonlijke begeleiders vertrokken. Voor de cliënten was dit een gevoel van verlating. Sommige cliënten hebben moeite met binding maken en als dat eenmaal is gebeurd is het moeilijk om opnieuw te beginnen met een nieuwe begeleider. Zeker als men het gevoel heeft dat hij in de steek is gelaten door zijn persoonlijke begeleider en zodoende ook door Ayudo. Het opbouwen van dit vertrouwensgevoel is een langdurig proces.

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.

Er wordt geprobeerd 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. Het netwerk wordt betrokken bij de halfjaarlijkse evaluaties en bij het oplossen van eventuele problemen. Bij een minderjarige cliënt is de ouder en/of voogd altijd een gesprekspartner bij de begeleiding.

Bij sommige cliënten zijn er meerdere zorgaanbieders betrokken bij de zorg en ondersteuning. In dit soort gevallen wordt er 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 in een overeenkomst zodat er een duidelijke en concrete taakverdeling is. Een kopie van deze overeenkomst wordt opgeslagen in het zorgdossier van de cliënt.

Thema 5. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning

Accuraat omgaan met gezondheidsrisico's

De cliënten van Ayudo zijn over het algemeen fysiek 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. Er is 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 inneemt controleert de persoonlijke begeleider dit dagelijks en noteert het in de rapportages. Ook helpen zij bij het maken van afspraken zoals een huisarts. Indien een cliënt erom vraagt gaat een

persoonlijke begeleider mee ter ondersteuning bij een bezoek aan de huisarts, tandarts of ziekenhuis.

Bij Ayudo worden geen voorbehoudende en risicovolle handelingen uitgevoerd door het personeel. Voorbehouden handelingen zijn risicovolle, medische handelingen die alleen bevoegde zorgverleners mogen uitvoeren. Niet alle risicovolle handelingen zijn voorbehouden. Welke risicovolle handelingen voorbehouden zijn, staat in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). Hier staat ook wie ze zelfstandig of in opdracht mag uitvoeren. 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 stappen die dan een bindende uitspraak doet en eventueel een schadevergoeding toekent.

In 2019 zijn er geen klachten bij Ayudo binnengekomen.

Omgaan met incidenten, agressie, geweld en ongewenst gedrag

In 2019 zijn er zes incidenten geregistreerd. In vijf van de gevallen was er sprake van agressie (verbaal en/of fysiek). Het gaat dan om agressie tussen cliënten, naar het personeel en bezoekers toe. Een incident had betrekking op een bezoeker die een cliënt bedreigde. Ieder incident wordt door de teamleidster geanalyseerd waarna er interventies worden gedaan. Met de cliënt wordt het incident besproken. De uitkomst van het gesprek wordt opgenomen in het OP en regelmatig besproken.

Het proces van vaststellen wat een incident is en die dan vervolgens zorgvuldig registreren kan nog veel beter. Het is niet voor iedereen is duidelijk wat een incident is en hoe dit geregistreerd moeten worden. Incidenten horen apart geregistreerd te worden in Zilliz en daarnaast moet er ook een digitaal incidentenformulier worden ingevuld. Dit wordt niet consequent uitgevoerd. In 2020 zal er 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

Op 1 januari 2019 waren er elf personen in dienst bij Ayudo met een totaal van 7,8 fte. Op 31 december 2019 waren er negen personen in dienst bij Ayudo met een totaal van 6,68 fte. Hiervan wordt 4,29 fte ingezet voor zorg en begeleiding, dat is twee derde deel van de formatie. 80% van de medewerkers heeft een deeltijdcontract variërend tussen minimaal 24 en maximaal 32 uur per week. Het ziekteverzuim was 2,60%, dit is ver onder het landelijke gemiddelde voor de zorg van 5,3%.

In 2019 verlieten zes medewerkers (waarvan 1 oproepkracht) (3,35 fte) om diverse redenen Ayudo. Daar tegenover staat dat er drie nieuwe medewerkers (2,01fte) de organisatie zijn komen versterken.

De kwaliteit van de zorg wordt gewaarborgd door de teamleidster en de gedragswetenschapper. Zij zien erop toe dat de zorg dat vereist is ook daadwerkelijk wordt geleverd. Door middel van het accorderen van de ondersteuningsplannen, de voortgang te bewaken en de persoonlijke begeleiders te begeleiden in het uitvoeren van hun taak.

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 de persoonlijke begeleider van minimaal 1 en maximaal 3 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. Ook de verantwoordelijkheid om alles goed op te slaan in Zilliz hoort bij de taken van de persoonlijke begeleider. Afhankelijk van ervaring en opleidingsniveau krijgen persoonlijke begeleiders meer of minder verantwoordelijkheid. Nieuwe persoonlijke medewerkers hebben een inwerkperiode van zes weken. Tijdens deze periode voert men wel de dagelijkse begeleidings- en administratieve taken uit maar heeft de men nog geen cliënten toegewezen gekregen.

Roosters en interne communicatie

De persoonlijke begeleiders werken volgens een maandelijks vastgesteld rooster. Iedere dag bestaat uit drie diensten: dagdienst (10.00 - 18.00), middagdienst (15.00 - 23.00) en de avonddienst met nacht aanwezigheidsdienst (17.30 – 10.00), tussen 23.00 en 7.00 uur wordt door de persoonlijke begeleider op locatie geslapen en is men bereikbaar voor noodsituaties. 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 ondersteuningsplannen. Dat betekent dat er een goede samenwerking, overdracht en communicatie moet zijn tussen de verschillende begeleiders. De dagelijkse rapportages zijn hierbij van cruciaal belang. Op het moment dat er niet vanuit de doelen wordt gewerkt en geen interventies uitvoert, dan kan er miscommunicatie ontstaan tussen de begeleiders, maar ook naar de cliënt. Dit wekt irritatie op.

Dagelijks wordt er gerapporteerd over de interventies in Zilliz. De rapportages vormen de basis voor de overdracht tussen de ene dienst andere. Daarnaast wordt ook indien mogelijk mondeling de belangrijkste gebeurtenissen en acties besproken.

Maandelijks zijn er twee teamvergaderingen (1x werkoverleg waarbij het voltallige personeel van Ayudo en de gedragswetenschapper aanwezig is en 1x cliëntoverleg waarbij alleen de persoonlijke begeleiders, teamleidster en gedragswetenschapper aanwezig zijn).

Voor alle begeleiders geldt dat ze minimaal een gerelateerde MBO4 opleiding (bijvoorbeeld Sociaal Werk of maatschappelijke dienstverlening) hebben gevolgd of deze momenteel volgen. 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. Eind 2019 is een externe adviseur ingehuurd om intervisie te houden samen met de persoonlijke begeleiders.

Teamreflectie

In februari 2019 en in december 2019 zijn er 2 teamreflectie momenten georganiseerd. Door het verloop onder de persoonlijke begeleiders, was het team dat in December deelnam volledig nieuw, op een persoon na. Dit betekende dat in de loop van het jaar er een geheel nieuw team is opgebouwd dat elkaar moest leren kennen, leren samenwerken en communiceren.

In december 2019 is door het gehele team stilgestaan bij wat er goed gaat en wat beter kan. Men heeft elkaar complimenten gegeven, gekeken naar de communicatie onderling en met de cliënten en het netwerk. Ook is er gekeken naar wat er verbeterd kan worden in zowel de omgang met de cliënten als met elkaar. Met andere woorden, hoe zorgen wij voor meer verbinding en vertrouwen.

Aan het eind van de teamreflectiesessie is gezamenlijk besloten dat de kernwoorden voor verandering zijn: Verbinden, communicatie, respect, trots, koers vaststellen en samenwerking.

Conclusies

Ayudo biedt kwalitatief goede zorg aan haar cliënten. In het afgelopen jaar is er veel goed gegaan: cliënten zijn over het algemeen tevreden over de ontvangen begeleiding en de woning waarin ze wonen. Gemiddeld blijven de cliënten 2 jaar bij Ayudo wonen. 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.

Wat kan er beter?

Het hele proces rond het opstellen, bijhouden en evalueren van de ondersteuningsplannen kan beter. Alle ondersteuningsplannen 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 binding en vertrouwensrelatie met de cliënten moet versterkt worden. Als een persoonlijke begeleider weggaat moet de cliënt niet met een gevoel van verlating achterblijven.

Duidelijke communicatie naar de cliënten is essentieel. Bijvoorbeeld de manier van informeren, ervoor zorgen dat zij op de hoogte zijn van veranderingen en hoe er wordt gecontroleerd of de boodschap daadwerkelijk is begrepen.

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

Prioriteiten voor 2020

- Proces rond de ondersteuningsplannen verder verbeteren en professionaliseren,
- De cliënt staat centraal, aandacht voor persoonsvolgende zorg en cliëntenmedezeggenschap uitwerken,
- Communicatie naar cliënt en zijn netwerk verbeteren,
- Interne communicatie verbeteren,
- Versterken van het team, opleiding, timemanagement, teamreflectie,
- Volledige bezetting van de woningen bewerkstelligen/ leegstand tegengaan/groei cliënten,
- Samen werken aan het proces van incidenten vaststellen en registreren.

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