

KWALITEITS- RAPPORT 2017

KWALITEITSKADER GEHANDICAPTENZORG



fonteynenburg
MOGELIJKHEDEN WAARMAKEN!



Inleiding

Stichting Ribw Fonteynenburg had in 2017 capaciteit voor 7 cliënten met een Wlz indicatie, in totaal hebben we aan 10 cliënten zorg verleend in het kader van de Wlz. Het aantal cliënten dat valt onder het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is minder dan 5% van het totale cliëntenbestand van Fonteynenburg. Onze cliënten hebben veelal een Wmo indicatie voor Beschermd Wonen of Begeleiding Thuis of een indicatie vanuit de Dienst Justitiële Inrichtingen. We streven naar een zelfde kwaliteitsniveau in begeleiding voor al onze cliënten, los van welk kwaliteitskader of welke kwaliteitseisen er extern gelden. Onderstaand kwaliteitsrapport gaat dan ook niet alleen over onze Wlz cliënten, maar betreft alle cliënten van Fonteynenburg. In 2017 hebben we het eigen Kwaliteitskader van Fonteynenburg ("Kwaliteit als resultaat van verbinding") vastgesteld. Vanuit de Raad van Toezicht is een commissie Kwaliteit & Veiligheid actief die via locatiebezoeken en gesprekken met cliënten en medewerkers toezicht houdt op kwaliteitsthema's.

Visie op kwaliteit

Wanneer wij bij Fonteynenburg spreken over kwaliteit, spreken wij in de eerste plaats over de waarde die de cliënt geeft aan de bijdrage van Fonteynenburg aan zijn of haar herstelproces. Met andere woorden: het resultaat dat voortkomt uit de herstelgerichte begeleiding. Het uitgangspunt voor dit resultaat is de verbinding tussen de cliënt en begeleider(s). De begeleider bouwt aan de vertrouwensrelatie met de cliënt door presentie. Presentie gaat niet alleen over laagdrempelige aanwezigheid van begeleiding wanneer dit nodig is. Presentie gaat vooral over aansluiten en afstemmen op de ander zodat deze ondersteund wordt bij het ontdekken en benutten van zijn of haar krachten en talenten. Deze ontmoeting vindt plaats in een diagnosevrije ruimte waar er geen stigma is, alleen focus op herstel.

Niet alleen de relatie tussen de cliënt en zijn of haar begeleider beïnvloedt het herstel, ook de organisatie Fonteynenburg waarin mensen dagelijks streven naar het leveren van een bijdrage aan het herstel van de cliënten draagt hier aan bij. Iedereen, van de administratie tot aan de directeur, werkt vanuit de kernwaarden van Fonteynenburg. Iedere cliënt maakt deel uit van een netwerk, hoe groot of klein dit netwerk ook is. Familieleden, vrienden, burens, huisgenoten, vrijwilligers, behandelaren, werkgevers, uitkeringsinstanties, SPV'ers, al deze verbindingen vormen kleine schakels in het herstelproces van de cliënt. Met de focus op herstel, participatie en sociale inclusie streeft Fonteynenburg ernaar om de cliënt dusdanig te ondersteunen dat hij of zij waardevolle relaties kan ervaren (aangaan en onderhouden).

Zorgproces rond de individuele cliënt

Persoonsgerichte zorg

We hebben het zorgproces rond de individuele cliënt vastgelegd in het proces begeleiding, volgens het methodisch kader SRH (Systematisch Rehabilitatiegericht handelen). Dit proces bestaat uit de volgende stappen:





1. Opbouwen en behouden van een werkzame relatie

De professional bouwt actief een evenwaardige relatie op met de cliënt. Deze relatie is van groot belang en vormt de basis voor het bieden van goede professionele ondersteuning. De BAP-principes: Basisveiligheid, Actieve steun en Persoonlijke ontmoeting zijn richtinggevend voor het opbouwen van de relatie. Deze principes zijn een uitwerking van de presentiebenadering.

2. Verzamelen van informatie en met de cliënt een Persoonlijk Profiel maken

We maken een Persoonlijk Profiel als voorbereiding op het formuleren van wensen en doelen. Dit profiel helpt om de cliënt en de begeleider bewust te maken van de ervaringen, krachten en hulpbronnen waarover een cliënt beschikt op vier persoonlijke en vier levensdomeinen. In onderstaand overzicht staan de domeinen zoals gebruikt binnen het SRH en de domeinen vermeld in het Kwaliteitskader GZ naast elkaar. Ondanks een ander ordeningsprincipe komen de domeinen inhoudelijk overeen.

Fonteynburg- domeinen SRH	GZ
Persoonlijke domeinen	Persoonlijke ontwikkeling en zelfbepaling
Zorg voor mijzelf en anderen	Gezondheid: psychisch welbevinden
Welzijn en gezondheid	Gezondheid: lichamelijk welbevinden
Veiligheid en relaties	Betekenisvolle contacten en relaties
	Belangen
	Materieel welzijn
Levensdomeinen	Deelname aan de samenleving door wonen, werken, bezigheid en vrijetijdsbesteding
Wonen	
Werken	
Leren en opleiden	
Vrije tijd	

Werken aan het Persoonlijk Profiel is een proces; het profiel is nooit helemaal af. De professional werkt in het tempo van de cliënt. Vanuit het persoonlijk profiel maken professional en cliënt een persoonlijk plan (zie punt 4). Zo werken ze aan kwetsbaarheid en persoonlijke krachten en mobiliseren ze hulpbronnen uit de omgeving.

3. Cliënt helpen wensen te formuleren, keuzes te maken en doelen te stellen

We proberen altijd aan te sluiten bij wensen die voor de cliënt belangrijk zijn omdat er een noodzaak, ambitie of passie mee verbonden is. Dit is een belangrijk uitgangspunt voor de begeleiding bij SRH. De professional ondersteunt de cliënt bij het formuleren en verkennen van zijn wensen. Een wens heeft drie aspecten: de inhoud, de betekenis en de persoonlijke voorkeuren met betrekking tot de wens. Het vertalen van een wens in een doel is een proces, net als het maken van het persoonlijk profiel. We streven bij SRH naar het behalen van succeservaringen voor de cliënt; het is daarom belangrijk om haalbare doelen op te stellen.

4. Een cliënt helpen een Persoonlijk Plan te maken

Het geformuleerde doel vormt samen met het Persoonlijk Profiel de basis voor het Persoonlijk Plan. In het plan zetten we concrete stappen en activiteiten (specifieke doelen) uitom het algemene doel te bereiken. Het plan bevat ook informatie over activiteiten van anderen in het



steunsysteem zoals mantelzorgers en (andere) professionals. We gebruiken de woordkeuze van de cliënt bij het opstellen van het plan.

5. Uitvoeren van het persoonlijk plan

Omgaan en accepteren van kwetsbaarheden zijn aandachtsgebieden waarop de professional bij de uitvoering van het Persoonlijk Plan de cliënt kan ondersteunen met behulp van instrumenten. We gebruiken de instrumenten Signaleringsplan en Crisiskaart om waarschuwingssignalen te herkennen en erkennen, of de juiste interventie in geval van een crisis te bepalen. Er is veel aandacht in de uitvoering van het plan voor de krachten van de cliënt zelf, externe hulpbronnen en voor de omgeving van de cliënt. SRH beschrijft stappen en biedt instrumenten, zoals 'Het Vitamineprofiel', dat een professional kan gebruiken om een cliënt te matchen met een door hem gewenste omgeving of sociaal netwerk. De professional legt voortdurend verbindingen met de omgeving. Het gaat dan om het verbeteren van toegang tot kwartiermaken en het regelen van ondersteuning vanuit de samenleving.

6. Bijstellen van het persoonlijk plan

Het Persoonlijk Plan is niet statisch maar gebruiken we op een flexibele manier. Het tempo wordt aangepast en de doelen bijgesteld op basis van de eerste ervaringen. Het is een cyclisch proces, waarbij leren, evalueren en bijstellen van belang zijn. Het behalen van succeservaringen is belangrijk. We geven afhankelijk van de wensen van de cliënt en de setting vorm aan de eventuele afronding van en follow-up na het hulpverleningscontact.

Evaluatie persoonsgerichte zorg binnen Fonteynenburg

Het vastleggen van bovenstaande werkwijze gebeurt op verschillende manieren:

- Iedere nieuwe medewerker in het primair proces volgt een basiscursus SRH.
- Daarnaast bieden we periodieke vervolgcursussen SRH voor verdieping op de methodiek.
- SRH coaches bieden individuele coaching (on the job), groepscoaching (zelfreflectie in de teams) en methodische werkbegeleiding.
- Teams organiseren zelf Intervisie en we bieden intervisie via een open inloop.
- We controleren steekproefsgewijs dossiers in de teams op inhoud waarbij we ook kijken in hoeverre het gesprek met de cliënt is gevoerd over diens wensen, voorkeuren en mogelijkheden.

In 2017 hebben we geconstateerd dat het wenselijk is om de huidige opleidingsstructuur SRH aan te passen en het leren op de werkvloer verder te versterken. Hiertoe is onder andere ingezet op het opleiden van aanvullende SRH coaches.

Zeggenschap en eigen regie

Zeggenschap is één van de drie pijlers van Fonteynenburg (naast herstelgericht werken en regie op het werk). Het werken met de methodiek SRH kan niet bestaan zonder zeggenschap en eigen regie van cliënten en medewerkers. Zeggenschap heeft betrekking op de mogelijkheid om zelf 'aan het stuur te zitten', om zelf de autonomie over het (begeleidings)proces te hebben. Deels wordt dit geborgd in de SRH methodiek, doordat we zoveel mogelijk aansluiten bij wensen en doelen die de cliënt belangrijk vindt. In 2017 hebben we het project 'Begeleidingsprogramma' opgezet met als doel om de cliënt (zo nodig met ondersteuning van de begeleider) in staat te stellen om het eigen begeleidingsplan uit te stippelen: op basis van de eigen wensen en doelen, de fase van herstel en de mogelijkheden van Fonteynenburg op het gebied van individuele en groepsgerichte begeleiding en participatie. Hiertoe brengen we in 2018 'cliëntreizen' in beeld



om het begeleidingsaanbod aan te scherpen en laagdrempelig aan te bieden aan cliënten, bij voorkeur via een digitaal cliëntenplatform.

In 2017 hebben we tijdens een Radenmiddag aandacht besteed aan het thema 'Zeggenschap'. Leden van de Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht, managementteam en een afvaardiging van medewerkers gingen met elkaar in gesprek over wat zeggenschap voor hen betekent en hoe zeggenschap echt invulling krijgt. In de dagelijkse praktijk wordt, mede vanuit de Cliëntenraad, zeggenschap versterkt in het contact tussen cliënten en medewerkers. Hiertoe gebruiken we huiskameroverleggen en informele bijeenkomsten waar we met cliënten en eventueel familie van gedachten wisselen over de gang van zaken op de locatie. De ondersteuner cliënt(mede)zeggenschap stimuleert deze ontwikkeling. Daarnaast verankeren we de inzet van ervaringsdeskundigen en ervaringskennis om de ontwikkeling van zeggenschap verder te ondersteunen.

Cliëntervaringen

We onderzoeken de ervaringen van cliënten op verschillende manieren:

- Dagelijkse informele gesprekken tussen cliënt en begeleider
- Huiskameroverleg op locaties
- Periodieke evaluaties van het individuele begeleidingsplan
- Interne audits (vanaf 2018 betrekken we cliënten hier actief bij)
- Tweejaarlijks organisatiebreed cliëntervaringsonderzoek
- We experimenteren met het betrekken van cliënten bij 360 graden feedback onder medewerkers.

Tijdens onze radenmiddagen voeren we, aanvullend hierop, de dialoog met cliënten tijdens onze Radenmiddagen; periodieke thematische bijeenkomsten waar cliënten(raad), medewerkers, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht en management bij elkaar komen en in gesprek gaan over actuele thema's.

Cliëntervaringsonderzoek Menselijke Maat

Fonteynburg heeft eind 2016 voor het eerst een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd gericht op de ervaren kwaliteit van leven. In de jaren daarvoor maakten we gebruik van de CQ-index. Het cliëntervaringsonderzoek is onafhankelijk uitgevoerd door Arcon met het (wetenschappelijk gevalideerde) instrument Menselijke Maat. Fonteynburg heeft gekozen voor dit instrument omdat dit onderzoek naadloos aansluit bij de visie van Fonteynburg. Het onderzoek is ontwikkeld op basis van de zelfdeterminatietheorie en onderzoekt het welbevinden door ervaringen van cliënten op het gebied van autonomie, competenties en verbondenheid uit te vragen. Hiermee sluit dit instrument tevens aan op de doelstellingen de Wmo. De Cliëntenraad was betrokken bij de keuze voor dit instrument. Bij het onderzoek hebben we niet alleen cliëntervaringen onderzocht, maar daarnaast ook een spiegelonderzoek onder medewerkers uitgevoerd (hun indruk van de ervaringen van cliënten). Fonteynburg heeft een aantal extra vragen toegevoegd aan het reguliere onderzoek over zeggenschap en het beeld van Fonteynburg als organisatie. Onderstaand een samenvatting van de belangrijkste resultaten.



WAT VIEL ONS OP BIJ CLIËNTEN?

Clïënten voelen zich heel autonoom

Meer dan 68% van de cliënten neemt zelf beslissingen

Iets meer dan de helft van de cliënten voelt zich competent en laat eigen talenten zien

Clïënten voelen zich minder verbonden met andere mensen



11-5-2018 MENSELIJKE MAAT



WAT VIEL ONS OP IN DE RELATIE VAN BEGELEIDERS EN CLIËNTEN?

- Begeleiders hebben veel aandacht voor autonomie, competentie en welbevinden
- Er is nog te weinig aandacht voor verbondenheid



11-5-2018 MENSELIJKE MAAT



De uitkomsten laten duidelijk zien dat vooral het thema "Verbondenheid" de aandacht vraagt. Fonteynenburg laat dit thema leidend zijn bij het opstellen van het organisatiejaarplan 2018. De uitwerking van dit thema krijgt grotendeels vorm in de ontwikkeling van Participatie- en Educatiecentra in alle werkgebieden van Fonteynenburg. Deze centra zijn gericht op ontmoeting en ontwikkeling en bieden (op termijn) alles van laagdrempelige ontmoeting met



lotgenoten en ervaringsdeskundigen, recreatieve activiteiten, kennisontwikkeling (workshops), vrijwilligerswerk (in het centrum of in de buurt) tot toeleiding naar arbeid. De centra worden ontwikkeld door kwartiermakers met een belangrijke rol voor ervaringsdeskundigen en hebben tot doel om zinvolle ontmoeting en contact met de maatschappij te faciliteren.

Uit de inventarisatie van onderwerpen die we behandelen bij groepscoaching en methodische werkbegeleiding (zelfreflectie in de teams) komt naar voren dat er regelmatig gesproken wordt over het betrekken en versterken van het sociaal netwerk van cliënten en de rol van begeleider/team hierbij.

Samenspel

Relatie tussen cliënten en medewerkers

De SRH-methodiek biedt handvatten voor de relatie tussen cliënten en medewerkers; het realiseren van Basisveiligheid, Actieve steun en Persoonlijke ontmoeting zijn de pijlers van onze presentatiebenadering. Medewerkers krijgen ondersteuning via groepscoaching, methodische werkbegeleiding en intervisie in de relatie met cliënten. Een belangrijk thema bij deze varianten van zelfreflectie in de teams is “afstand en nabijheid”.

In 2017 heeft de interne klachtenfunctionaris vier klachten behandeld. Een van deze klachten betrof ontevredenheid van een cliënt over de begeleiders. Twee van deze klachten hadden betrekking op uitplaatsing in verband met grensoverschrijdend gedrag. Bij één casus heeft reflectie plaatsgevonden tijdens een teambijeenkomst. Het team heeft het proces hierbij geëvalueerd en verbeterpunten benoemd. Het belangrijkste leerpunt is vroegtijdige signalering van mismatch tussen herstellvraag van de cliënt en de mogelijkheden van Fonteynburg. Er zijn diverse contacten geweest naast de formele klachtenprocedures tussen cliënten en de vertrouwenspersoon. Vanaf 2018 zetten we een registratie op om aantal en aard van de contacten met de vertrouwenspersoon inzichtelijk te krijgen.

In 2018 onderzoeken we de ervaren veiligheid van de relatie tussen cliënten onderling en tussen cliënten en medewerkers via een interne audit.

Betrokkenheid van verwanten

We besteden via de teams steeds meer aandacht aan het betrekken van verwanten van cliënten, via netwerkbijeenkomsten en gezellige activiteiten. We betrekken R+ondom het individuele begeleidingsplan wordt waar mogelijk ook in een vroeg stadium familie betrokken. Het beleid omtrent familieparticipatie biedt mogelijkheden tot verdere ontwikkeling.

Samenwerking tussen begeleiders en behandelaars

We werken samen met behandelaren rondom individuele cliënten, veelal via lokale FACT-teams. Voor DJI-clieënten onderhouden we contact met de reclassering. Ook op organisatieniveau vindt evaluatie van samenwerking en werkafspraken plaats.

Veiligheid

Het thema Veiligheid is in alle teams vastgelegd via een portefeuillehouder Veiligheid, soms aangevuld met een aandachtsfunctionaris medicatie. Op deze wijze is kennis van de



veiligheidsprotocollen en het medicatiebeleid aanwezig in ieder team. Teams melden en bespreken incidenten rondom cliënten, en rapporteren hier per tertiaal over. Het medicatiebeleid was in 2017 onderwerp van een interne audit. Deze audit heeft geleid tot verbeterde voorzieningen voor medicatieverstrekking op de locaties, aanvullende scholing rondom medicatie en alcoholgebruik. Daarnaast zijn er meer mogelijkheden tot analyse van incidenten. Tevens was er in 2017 een toename van agressie zichtbaar, te herleiden naar een groeiende doelgroep met forensische cliënten. Dit vraagt om specifieke ontwikkeling van beleid en gerichte deskundigheidsbevordering. Vrijheidsbeperking is geen onderwerp binnen Fonteynburg.

Betrokken en vakbekwame medewerkers

In 2017 kende Fonteynburg veel verloop. Dit heeft veel gevraagd van de organisatie en de teams in het op peil houden van kennis en kunde, het uitdragen van de visie van Fonteynburg in woord en gedrag en hernieuwde aandacht voor teamvorming.

Eind 2017 hebben we een nieuwe HR strategie vastgesteld. Deze wordt in 2018 vertaald in een HR werkplan gericht op concrete verbetering van arbeidsmarktcommunicatie, werving- en selectie, introductie van nieuwe medewerkers, binden & boeien en (persoonlijk) leiderschap. Vakmanschap krijgt in 2018 uitgebreid de aandacht via alle lopende programma's. Met ingang van 2018 is een vaste teamcoach aangetrokken om de teams te ondersteunen.

Zoals eerder beschreven letten we via SRH coaching en intervisie op de kwaliteit van het herstelgericht werken.

Vanuit de waarden van Fonteynburg (Buitengewoon, Energiek en Vol Vertrouwen) hebben we in 2017 een eerste aanzet gedaan om te komen tot competentie management. Dit werken we nog verder uit in 2018.

Verbeterdoelen 2018

- Evaluatie en herinrichting van het opleidingsprogramma SRH met als doel om SRH in hoofd, hart en handen van medewerkers te borgen door het leren zo dicht mogelijk naar de werkvloer te brengen.
- Ontwikkeling van een cliëntgericht begeleidingsprogramma en digitaal cliëntenplatform dat de cliënt daadwerkelijk 'aan het stuur zet' van het eigen begeleidingspad. Hiertoe worden o.a. 'cliëntreizen' in beeld gebracht (waaronder een cliëntreis die gebaseerd is op een persona van een cliënt met een Wlz indicatie).
- Cliënten ondersteunen bij zinvolle ontmoeting en verbondenheid met de maatschappij, in het bijzonder door de ontwikkeling van Participatie- en Educatiecentra.
- Verbetering van de kwaliteit van de begeleiding van cliënten met een forensische titel en daarmee ook de werkomstandigheden voor medewerkers. Door op ontwikkeling gericht beleid rondom forensisch begeleiden, middelengebruik op de locaties, inzet van gerichte ervaringsdeskundigheid en passende deskundigheidsbevordering van medewerkers.
- Versterkt vakmanschap van medewerkers door het geven van richting, kaders en verwachtingen ten aanzien van competenties en resultaten verhelderen. Faciliteren van de inzet van talenten en de ontwikkeling van competenties. Teamvorming, teamreflectie en persoonlijke leiderschap ondersteunen en ontwikkelen door inzet van een teamcoach.
- Verbeteren van de registratie van contacten tussen vertrouwenspersoon en cliënten om meer inzicht te krijgen in de aard van de vragen.



- Onderzoeken van de ervaren veiligheid door cliënten van de relatie tussen cliënten onderling en tussen cliënten en medewerkers via een interne audit.

Uitspraken van onze cliënten

