



Samenvatting Kwaliteitsrapport 2018

Wlz-cliënten kunnen bij Fonteynenburg rekenen op passende begeleiding midden in de wijk. Cliënten kunnen daardoor zoveel mogelijk deelnemen aan de samenleving en ook stappen maken in hun herstel, hoe groot of klein ook. Hierover zijn we veel in gesprek met hen. Wat is de kwaliteit van hun leven en hoe kunnen we die vergroten.

Voor ongeveer 5% van de cliënten van Fonteynenburg is het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg van toepassing. Daarom heeft dit Kwaliteitsrapport 2018 niet alleen een focus op de Wlz-cliënten, maar gaat het over alle cliënten van Fonteynenburg.

Vanuit ons kwaliteitskader “Kwaliteit als resultaat van verbinding” (2017) streven we naar een zelfde niveau van de kwaliteit van begeleiding voor al onze cliënten. Als wij spreken over kwaliteit, hebben wij het over het resultaat dat voortkomt uit de herstelgerichte begeleiding. Het uitgangspunt voor dit resultaat is de verbinding, de samenwerkingsrelatie, tussen de cliënt en begeleider(s). Zeggenschap, herstelgericht werken en eigen regie zijn drie belangrijke pijlers binnen de werkwijze van Fonteynenburg, waarbij het werken met de methodiek SRH (Systematisch Rehabilitatiegericht handelen) naadloos aansluit. Dit is onze basis.

Wat ging goed in 2018

Bij de positieve ISO audit eind 2018 konden we op alle fronten laten zien dat er hele grote stappen zijn gezet ten opzichte van het jaar ervoor. Dit ging over zichtbare samenhang, geëngageerd en betrokken mensen en merkbare gelijkwaardigheid en inzet van ervaringsdeskundigheid.

Zeggenschap en eigen regie zijn niet alleen woorden die in onze missie en visie staan, maar we zijn hier dagelijks mee bezig. De raden zijn op sterkte en actief betrokken en de inzet van ervaringsdeskundigen wordt steeds concreter en zichtbaarder.

Door cliëntreizen van verschillende persona's te beschrijven, wordt vanuit de verhalen en ervaringen van cliënten zichtbaar gemaakt wat zij nodig hebben. Dit vormt input voor bijvoorbeeld het begeleidingsprogramma.

Steeds meer cliënten kunnen dankzij de inzet en bijdrage van ervaringsdeskundigen een positieve stap in hun herstel maken. Er is een vakgroep ingericht voor de ervaringsdeskundigen om zo hun ervaringen te delen en expertise te bundelen.

Door in het opleidingsprogramma voor de SRH methodiek zo dicht mogelijk aan te sluiten bij werkvloer, is meer focus ontstaan op het vakmanschap in brede zin. Er ontstond ook meer inzicht en focus op de werkprocessen. **Medewerkers** maken gebruik van groepscoaching, methodische werkbegeleiding en intervisie.

Een vernieuwde HR-strategie en HR-werkplan heeft richting gegeven aan het verbeteren van de arbeidsmarktcommunicatie, het werven en behouden van medewerkers. Er zijn voor alle medewerkers bijeenkomsten georganiseerd om hen actief te betrekken bij de koers van Fonteynenburg en de nieuwe gedrags- en integriteitscode voor alle Fonteynenburgers (cliënten en medewerkers) is geïntroduceerd.

Clientervaringen worden ruimschoots benut om te verbeteren en te ontwikkelen. Denk hierbij aan de interne audits en het cliënt ervaringsonderzoek (Menselijke Maat). We scoren goed op de gebieden 'autonomie' en 'competentie'.

We hebben de doelstellingen voor onze CJOE's (Participatie- en Educatiecentra) aangepast en om dit projectmatig aan te pakken is een projectleider aangesteld.

Er is veel geleerd van klachten en uitingen van ongenoegen en er is een verbeterregister ontwikkeld om verbeterpunten uit verschillende bronnen bij te houden, in samenhang te zien en de voortgang erop te kunnen monitoren.

Wat vraagt om verbetering

We kregen bij de ISO audit eind 2018 een kanttekening voor de borging van de evaluatie van het begeleidingsplan in het werkproces. Ook zijn we uitgedaagd om resultaten nog meer aan te tonen en aandacht te hebben voor successen en het delen ervan.

Veiligheid blijft een thema dat altijd aandacht vraagt. Vanuit de interne audit zijn zowel cliënten als medewerkers bevraagd over **veiligheid** en wat er verbeterd kan worden. De suggesties zijn meegenomen en verwerkt in lopende zaken, opdrachten en dagelijkse aanpassingen. Rond middelengebruik, forensisch begeleiden en agressie is nog de nodige aandacht gewenst. De invloed en verstoring vanuit de groep kan een groot effect hebben op cliënten met een Wlz-indicatie. In de interne audit is aangegeven dat de match tussen bewoners onderling bij kan dragen aan de (on)veiligheid op de locaties. Dit wordt meegenomen in de toekomstige plannen rond (t)huisvesting.

Vanuit de Menselijke Maat kwam naar voren dat '**verbondenheid**' nog steeds extra aandacht vraagt. Het samenwerken met het netwerk en belangrijke anderen in de omgeving gaat nog niet altijd automatisch. De verwachting is dat, door meer aandacht te geven aan de verankering van ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie, meer helderheid in rollen en functies zal komen en hierdoor de ervaringsdeskundigheid nog gericht ingezet kan worden en de 'verbinding' met anderen (peers, ervaringsdeskundigen, netwerk en omgeving) ook veel tastbaarder zal worden.

De werkprocessen vragen om verdere actualisatie en aanscherping, waarbij de **SHR methodiek** een duidelijker plek kan krijgen (inbedding in houding, vaardigheden en middelen). Door de vele wisselingen in de teams is in de intervisie en team coaching meer aandacht geweest voor het op orde krijgen van werkprocessen en teamsamenwerking. Hierdoor was minder ruimte voor de reflectie op de relatie tussen cliënten en medewerkers.

Eind 2018 is het concept zelfsturing vervangen door zelforganisatie. Dit vraagt nog om concretisering en positionering van begrippen als (persoonlijk) leiderschap en vakmanschap.

Verbeterdoelen voor 2019

In het kwaliteitsrapport 2018 zijn de volgende verbeterdoelen voor 2019 opgenomen:

- ✓ Methodisch werken zo dicht mogelijk naar de werkvloer brengen.
- ✓ Programmatisch werken.
- ✓ Onderzoeken (digitale) mogelijkheden om cliënten de regie te geven over hun herstelproces.

Naam document/ vindplaats: Samenvatting kwaliteitsrapport 2018.docx
Naam eigenaar :
Status :
Datum : 31 mei 2019



NOTITIE



- ✓ De focus leggen op de kwaliteit van de begeleidingsplannen en de rapportage.
- ✓ Werkprocessen verhelderen, beschrijven en inzichtelijk maken.
- ✓ SRH inbedden in werkprocessen en richten op houdings- en attitude aspecten.
- ✓ Door coaching en intervisie aandacht voor herstelgericht werken en de samenwerkingsrelatie.
- ✓ Verankering van ervaringsdeskundigheid binnen de werkprocessen.
- ✓ Middelengebruik en verslaving onder de aandacht brengen.
- ✓ Het veiligheidsbeleid verankeren in de werkprocessen.
- ✓ De werkwijze van de interne audit evalueren en een nieuwe manier uitwerken.
- ✓ Het verbeterregister verder vormgeven en benutten voor samenhang in verbeteracties.
- ✓ Zelforganisatie, vakmanschap en (persoonlijk) leiderschap concretiseren en positioneren.
- ✓ Evalueren en bijstellen scholing en concreet vertalen van de visie op forensisch begeleiden.

Vervolg voor de toekomst

Ook met de toekomstige veranderingen in de Wlz kunnen cliënten blijvend op ons vertrouwen. Natuurlijk kan ook een deel van onze cliënten in toenemende mate in hun eigen huis begeleiding krijgen van onze medewerkers. De eerste aanvragen voor ambulante begeleiding, vanuit een Wlz-indicatie, zijn ook bij ons binnengekomen. Dit is echter niet voor alle cliënten mogelijk en daarom houden wij in onze capaciteit Beschermd wonen te allen tijde rekening met cliënten die deze woon- en begeleidingsvorm nodig hebben. Bijvoorbeeld vanwege complexiteit of een langdurige hulpvraag zoals een groot deel van de Wlz-doelgroep. Er zijn al verschillende manieren van samenwerking met andere organisaties opgestart om zo 'hand-in-hand' begeleiding en behandeling af te stemmen en in gezamenlijkheid te continueren. Dit gaan we in de toekomst verder bestendigen, uitbouwen en ook op andere gebieden verkennen. Dit is DE toekomst, als we nog wijkgericht willen gaan werken.

Het is de bedoeling om op langere termijn verschillende soorten woningen geschikt te maken voor nieuwe locaties waarbij gekeken kan worden naar groepen met doelen (in plaats van doelgroepen) en dus ook wat dit kan betekenen voor cliënten met een Wlz-indicatie. De focus ligt dan meer op 'gewoon wonen', midden in de samenleving, met een uitgebalanceerde samenstelling van cliënten (al dan niet wonend in een 'groep'). Hierbij krijgen participatie en interactie in de buurt een nog grotere plek. Technologische innovaties worden meegenomen in deze ontwikkeling. Technologie kan bijdragen aan de communicatie tussen cliënten en hun netwerk (niet alleen professioneel, maar juist ook informeel) en het kan mogelijkheden bieden voor meer eigen regie en kwaliteit van leven.

Op dit moment kan er nog niet concreet worden aangegeven hoe de toekomst eruit ziet qua aantal cliënten met een Wlz-indicatie en of zij op specifieke locaties worden geclusterd, of juist niet. Dat moet nog nader worden onderzocht. In de nieuwe (t)huisvestings- en begeleidingsstrategie voor de komende jaren, worden de Wlz-clieënten zeker als potentiële doelgroep meegenomen. De wens om meer cliënten te kunnen begeleiden en meer te kunnen bieden voor deze groep, is zeer zeker aanwezig. Een punt van aandacht blijft het omzetten van indicaties (vanuit WMO naar Wlz en andersom). Maatwerk bieden vraagt duidelijkheid in verwachtingen, uitgangspunten en mogelijkheden, van en voor alle partijen.

Ons devies, nu en in de toekomst, is niet voor niets: Samen kleuren we de wereld mooier.