Ambulante Hulpverlening
Midden Nederland

CLIËNTENVERSIE

KWALITEITS-JAARVERSLAG

2020

Stichting Ambulante Hulpverlening Midden Nederland
Gelreweg 3
3843 AN Harderwijk

Instellingnummer: 11779
Kamer van Koophandel: 53118375

Ambulante Hulpverlening
Midden Nederland

Voorwoord

Met veel plezier presenteren wij hierbij ons vierde kwaliteitsjaarverslag. In dit document nemen wij jou mee in de ontwikkelingen die Ambulante Hulpverlening Midden Nederland (AHMN) in 2020 heeft doorgemaakt. Als zorgaanbieder vinden wij het belangrijk om kwalitatief goede zorg te verlenen en willen wij u een beeld geven van de kwaliteit van onze zorg van dit moment. Met dit verslag willen wij aan onze cliënten laten zien wat zij mogen verwachten van ons. Het geeft daarnaast ook aan onze medewerkers inzicht in de verbeteringen en ontwikkelingen die in 2020 zijn bereikt.

Bij AHMN werken wij vanuit het kwaliteitskader gehandicaptenzorg, dit biedt ons ruimte voor ontwikkeling en inbreng van medewerkers en cliënten. Het lerend en ontwikkelend vermogen van de organisatie en onze medewerkers staat hierin centraal.

Door de veranderingen en ontwikkelingen van het afgelopen jaar heen, zijn wij blijven koersen op ons hoofddoel; ons zorgaanbod dusdanig inrichten dat alle cliënten op basis van hun achtergrond, capaciteiten en interesses maximale kansen krijgen om zich te ontwikkelen. Dank aan alle betrokkenen die hieraan hebben bijgedragen met hun volle inzet en enthousiasme.

Veel leesplezier gewenst.

De directie,

Jenny van Engelen

Erik van Malenstein

Ambulante Hulpverlening
Midden Nederland

Inhoudsopgave

Omschrijving van de organisatie **5**
- Missie 5
- Visie 5
- Kernwaarden 5
- Doelgroepen 6
- Opbouw cliënten bestand 6
- Onafhankelijk cliëntondersteuner 8

Cliënt ervaringen **8**
- Cliëntenraad 8
- Cliëntervaringsonderzoek 9

Kwaliteitszorg medewerkers **10**
- Opbouw medewerkers bestand 10

Teamreflectie **10**

Ambulante Hulpverlening
Midden Nederland

Omschrijving van de organisatie

Missie

AHMN heeft als missie een toonaangevende zorgorganisatie te zijn op het gebied van kwaliteit van zorg, innovatief in het leveren van zorg, transparant richting cliënt, personeel en stakeholders, eerlijkheid in alles wat wij doen en respect voor iedereen. Doelstelling hiervan is om iedere zorgvrager een volwaardige plek te geven in de hedendaagse maatschappij.

Visie

"Iedere dag laten wij ons uitdagen om de beste zorg van Nederland te leveren op het gebied van ambulante begeleiding, wonen en leerwerktrajecten."

AHMN richt zich in haar beleid op maatschappelijke integratie en optimale participatie van mensen. In het bijzonder gaat de aandacht uit naar mensen met een lichte verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of dubbel diagnostiek.

Het zorgaanbod is dusdanig, dat alle cliënten op basis van hun achtergrond, capaciteiten en interesses maximale kansen krijgen om zich te ontwikkelen. De kracht van de cliënt wordt hierbij benut zodat hij zelf richting geeft aan zijn eigen leven.

Om dit in de toekomst te kunnen blijven bieden wil AHMN een volwaardige, betrouwbare partner zijn voor cliënten, gemeenten en zorgaanbieders. Als AHMN streven wij dan ook naar hoge cliënttevredenheid en naar de realisatie van onze doelstellingen en ons jaarplan. Wij willen een transparante en zelfkritische organisatie zijn, die continu streeft naar verbetering en ontwikkeling om op deze manier een toonaangevende zorgorganisatie te zijn binnen de sector en de omgeving.

Kernwaarden

Samen, Durven, Doen

Samen:

- We werken op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid. In onze houding, communicatie en bejegening zijn wij respectvol, oprecht en transparant.
- We zijn betrokken en toegewijd. Samen stellen en bereiken we doelen.

Durven:

- AHMN is in staat om snel te schakelen en in te spelen op veranderende situaties zowel in- als extern. AHMN heeft een platte organisatiestructuur, kenmerkt zich door laagdrempeligheid en korte lijnen. Wij denken innovatief, zijn oplossingsgericht, en hebben lef en durf. Onze manier van werken is grensverleggend en we denken in mogelijkheden, zowel naar cliënten, medewerkers als onze omgeving. DURVEN!

Doen:

- We laten zien wie we zijn en vertellen helder wat cliënten, onze medewerkers en onze omgeving aan ons heeft. Onze passie is om de kwaliteit van zorg te blijven verbeteren.

- We blijven onszelf uitdagen om onze professionaliteit en deskundigheid op hoog niveau te houden.

Doelgroepen

Binnen AHMN zijn twee specifieke doelgroepen te onderscheiden:

- mensen met psychiatrische problematiek
- mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)

De doelgroep met psychiatrische problematiek is verreweg de grootste. Vaak is dubbel of triple diagnostiek aanwezig, bijvoorbeeld verslavingsproblematiek.

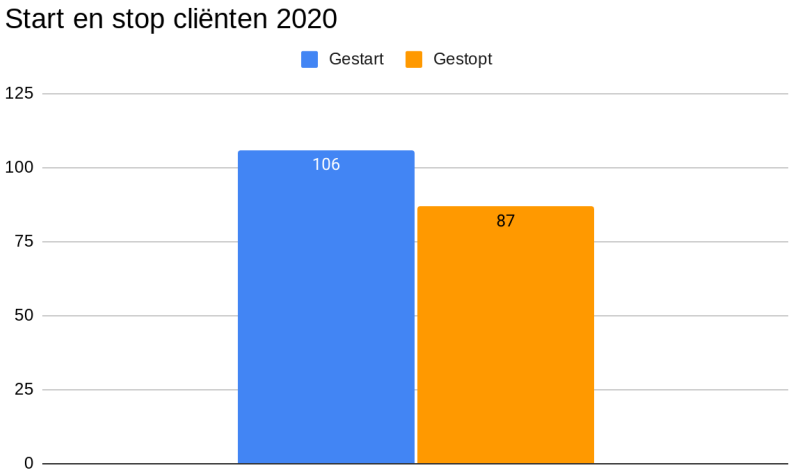
AHMN biedt verschillende mogelijkheden tot ondersteuning:

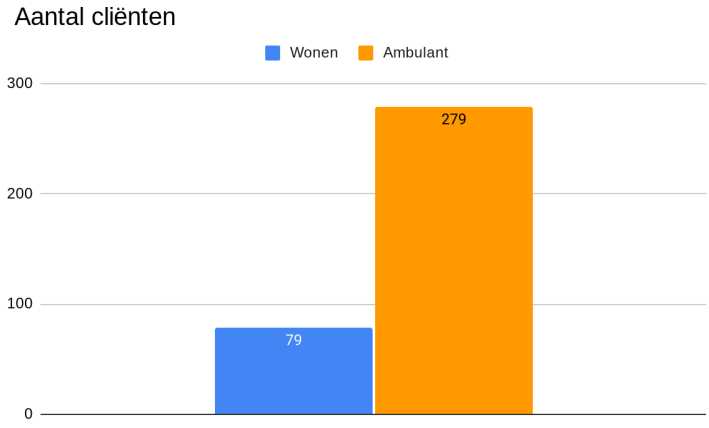
- Ambulant in de eigen thuissituatie
- Woonbegeleiding in een zelfstandige studio of appartement
- Begeleid wonen met 24-uurs zorg
- Leerwerktrajecten

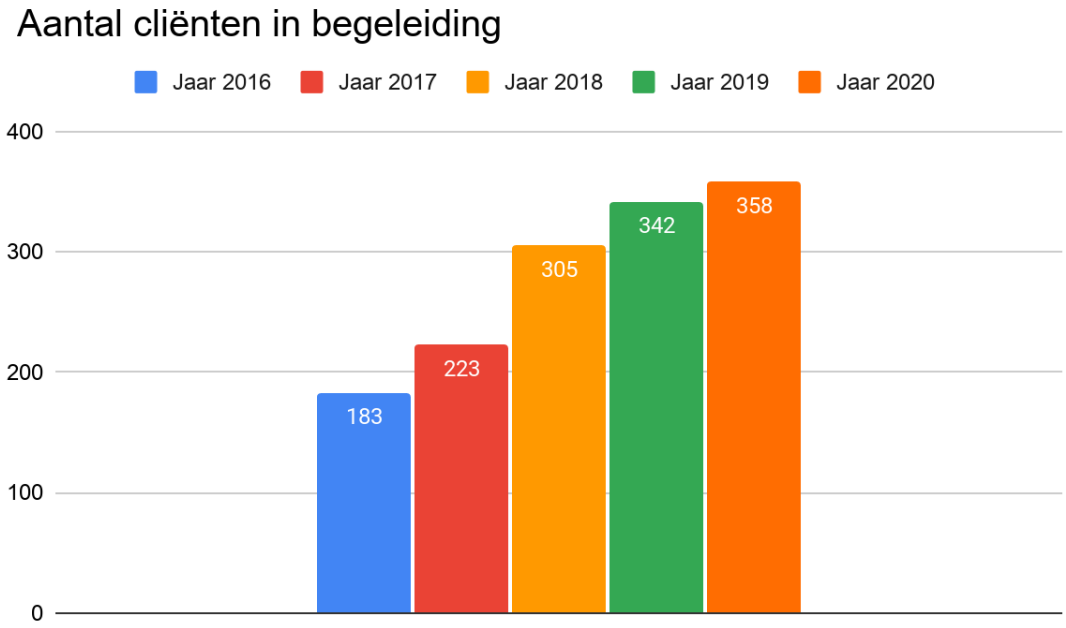
Beschikkingen worden afgegeven vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) (begeleiding individueel, begeleiding groep en Beschermd Wonen) en vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) in de vorm van Volledig Pakket Thuis (VPT) en Modulair Pakket Thuis (MPT) of Persoonsgebonden budget (PGB).
In 2020 hebben wij toestemming gekregen om binnen de Wlz naast de doelgroep verstandelijk gehandicapten ook zorg te gaan leveren aan de GGZ doelgroep die vanaf 2021 ook onder Wlz valt.

Opbouw cliënten bestand

In 2020 heeft er een afbuiging van de groei van het aantal cliënten plaatsgevonden. In de maand januari zijn er veel aanmeldingen binnengekomen. Daarna heeft het COVID-19 virus waarschijnlijk invloed gehad op het aantal nieuwe aanmeldingen en start cliënten in 2020. In 2019 zagen we al een afbuiging ontstaan in de curve van groei ten opzichte van de voorafgaande jaren. Ten opzichte van vorig jaar zijn er minder cliënten gestopt (92 in 2019). Een reden van stoppen kan bijvoorbeeld zijn dat de ontwikkeldoelen uit het persoonlijk plan behaald zijn.

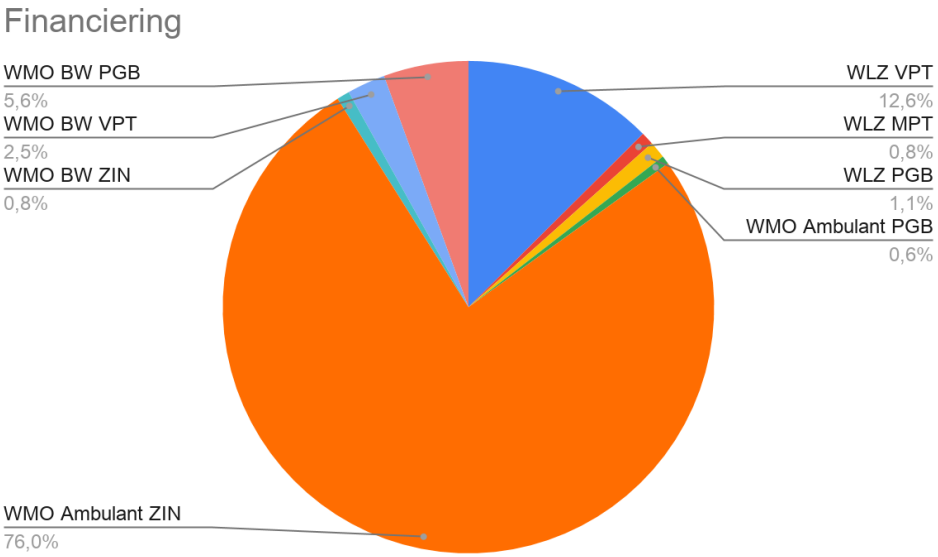






Ons product beschermd en begeleid wonen hebben we in 2020 niet verder uitgebreid. Anders dan voorgaande jaren hebben we dit jaar geen nieuwe locatie geopend. Er is wel geïnvesteerd in mogelijke nieuwe ideeën. Dit heeft ertoe geleid dat er in 2021 wel een nieuwe locatie geopend zal gaan worden.

In het diagram met betrekking tot de financiering is zichtbaar dat wij voor 85,5% zorg leveren op basis van de WMO en voor 14,5% op basis van de Wlz.



Klachtenbemiddeling / Wkkgz

Onze organisatie is aangesloten bij een externe klachtenbemiddeling genaamd Quasir. Voor de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is AHMN aangesloten bij de VGN. Dit geeft cliënten de mogelijkheid om onafhankelijk van de organisatie een klacht in behandeling te laten nemen. Dit betreft met name zaken die een financiële schadepost inhouden. Zaken tot € 25.000,= kunnen zelfstandig door de commissie in behandeling worden genomen. Cliënten kunnen zich bij laten staan door een vertrouwenspersoon, deze is onafhankelijk.

Het afgelopen jaar zijn er 11 klachten binnengekomen bij AHMN. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Op zowel de klachtenbemiddeling en klachtencommissie is in het afgelopen jaar geen beroep gedaan.

Onafhankelijk cliëntondersteuner

Cliënten hebben een afhankelijke positie ten opzichte van hun hulpverlener en zorgaanbieder. Het kan daarom lastig zijn om problemen of klachten over de geleverde zorg- en dienstverlening bespreekbaar te maken. Daarom is vanuit MEE een onafhankelijk cliëntondersteuner beschikbaar gesteld. De onafhankelijk cliëntondersteuner kan de cliënt adviseren en ondersteunen in dit proces, bijvoorbeeld door te informeren en te adviseren over de rechten en plichten ten aanzien van de hulpverlening.

De onafhankelijk cliëntondersteuner is er voor de cliënt en handelt te allen tijde in zijn/haar belang.

Als de onafhankelijk cliëntondersteuner iets opvalt binnen de organisatie of tips heeft ter verbetering, dan geeft hij dat door aan het management van AHMN. In 2020 is er geen gebruik gemaakt van de onafhankelijk cliëntondersteuner.

Cliënt ervaringen

Cliëntenraad

In 2020 is er weer veel gebeurd binnen de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft zich in 2020 onder andere met het volgende bezig gehouden:

- De cliëntenraad heeft een eigen telefoonnummer gekregen en biedt cliënten de mogelijkheid zich aan te melden om nieuwtjes via de Whatsapp te ontvangen. De cliënten kunnen dan enkel met de cliëntenraad appen.
- De cliëntenraad heeft een enquêteformulier opgesteld voor de cliënten met betrekking tot de maatregelen rondom COVID-19. De resultaten zullen worden voorgelegd aan de directie.
- Het opzetten van een maandelijkse spreekuurtje bij de woongroepen, zodat de cliënten bij ons kunnen komen voor de klachten maar ook als er vragen zijn.
- Het opzetten van een soort marktplaats voor de cliënten die weinig te besteden hebben, zoals meubels, kleding e.d.
- De cliëntenraad wil het thema eenzaamheid onder alleenstaande ouders (vader / moeder) aandacht brengen. Het is de bedoeling om alleenstaande ouders bij elkaar te brengen, vragen waar ze tegenaan lopen en in kaart brengen of er problemen zijn.

- Crisiskaart / hulpkaart promoten.
- De cliëntenraad heeft een cursus gevolgd, namelijk: “Functioneren van de cliëntenraad”. Daarmee heeft de cliëntenraad een fundament opgezet. De cliëntenraad wil te zijner tijd graag een vervolgcursus doen om nog beter te kunnen functioneren.

Impact COVID-19 op de clientenraad

Vergaderingen
De cliëntenraad heeft in 2020 weinig fysiek vergaderd vanwege de maatregelen rondom COVID-19. De maandelijkse vergaderingen hebben plaatsgevonden via videobellen.

BBQ
De cliëntenraad was voornemens in 2020 een BBQ te organiseren. Dit is helaas niet doorgegaan vanwege COVID-19. De cliëntenraad wil voor volgend jaar 2021 weer een poging wagen om een BBQ te organiseren.

Contact cliënten
Tijdens de eerste COVID-19 golf werd de begeleiders aangeraden om waar passend de begeleiding digitaal op te pakken. De begeleiders gingen daardoor minder naar de cliënten toe en er werd meer telefonisch contact gelegd met de cliënten. Tegen de zomer zijn diverse maatregelen versoepeld. Men had weer een goede hoop dat het aantal besmettingen zou afvlakken. Nu de tweede golf los is gebarsten in de herfst zijn de maatregelen weer flink aangescherpt. De cliënten krijgen tot op heden nog bezoek aan huis.

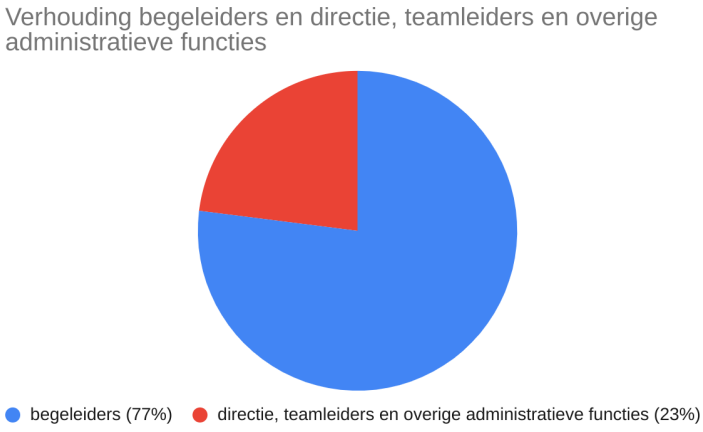
Cliëntervaringsonderzoek

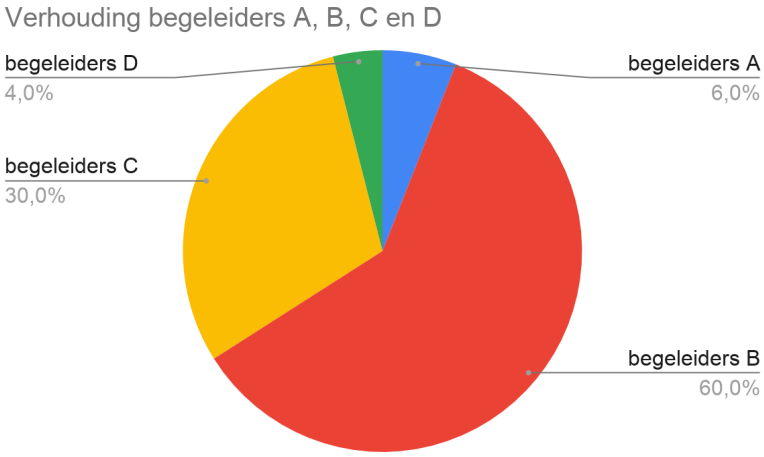
In 2019 heeft een cliëntervaringsonderzoek ambulante begeleiding plaatsgevonden. Het onderzoek is uitgevoerd door LSR - landelijk steunpunt medezeggenschap.
In totaal hebben 135 van de 300 cliënten de vragenlijst ingevuld.
Uit het onderzoek komt naar voren dat cliënten zeer tevreden zijn over de ambulante begeleiding van AHMN en de begeleiding waarderen met een gemiddeld cijfer van 8,3.
Mooie uitkomsten waren onder andere dat 94% mee heeft geholpen aan het maken van hun persoonlijk plan en 71 cliënten hebben een opmerking gemaakt over de prettige houding en bejegening van de begeleiders waarbij ze woorden gebruikten als laagdrempelig, openheid, geen vooroordelen en vertrouwen. Ook zijn de cliënten tevreden over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de begeleiding.
Ook kwamen uit het onderzoek een aantal aandachtspunten naar voren. Onder andere dat sommige cliënten zich eenzaam kunnen voelen en het lastig vinden om een invulling te vinden voor in de avonden en weekenden. Met dit thema wil AHMN aan de slag om te onderzoeken hoe we deze thema’s meer kunnen laten terugkomen in de persoonlijke doelen van cliënten.
De uitkomsten van het onderzoek zijn getoetst tijdens een groepsgesprek door LSR met de cliëntenraad.
Het voornemen vanuit de cliëntenraad was om het thema eenzaamheid in gespreksgroepen op te gaan pakken. Dit wilde wij doen samen met het “Praktijkhuis” helaas heeft COVID-19 roet in het eten gegooid. Wel zijn er gesprekken geweest met de mensen van het Praktijkhuis, maar het heeft (nog) niet kunnen leiden tot een uitwerking. Dit onderdeel blijft staan voor aankomend jaar.

Kwaliteitszorg medewerkers

Opbouw medewerkers bestand

Momenteel heeft AHMN 78,89 FTE (peildatum: 31-12-2020) in dienst. Waarvan 59,6 FTE werkzaam is als begeleider. In totaal zijn er 102 medewerkers in dienst bij AHMN.





Teamreflectie

Binnen AHMN vindt er op verschillende niveaus teamreflectie plaats. In het afgelopen jaar is de overlegstructuur herzien naar aanleiding van de nieuwe organisatiestructuur. De overleggen hebben verschillende werkwijzen en vormen. Door de nieuwe overlegstructuur is er een goede bewaking op de uitvoering van de processen en bewaking op de kwaliteit van zorg. Binnen het managementteam vinden ook voortdurend overleggen plaats.

Bij elk team vindt maandelijkse reflectie plaats aan de hand van de VIM (veilig incidenten melden) meldingen. De incidentmeldingen worden besproken in de werkoverleggen met de locaties/teams.

<u>Werkoverleg team Veluwe en Flevoland</u>
Voor de organisatieverandering vond het werkoverleg van team Veluwe maandelijks plaats. Het is een werkoverleg voor de ambulant begeleiders van de regio Veluwe. Het werkoverleg bestond uit twee delen. Een gedeelte was formeel met de organisatie mededelingen en praktische zaken. Een tweede gedeelte bestond uit intervisie waarbij collega's om beurten een situatie konden inbrengen.

Eind 2019 is er een enquête gehouden onder de collega's over de tevredenheid van het werkoverleg. In het kort was de wens onder de meerderheid om het werkoverleg een andere inhoud te geven. Hier is na

de enquête niet gelijk gehoor aangegeven. De uitkomst van de enquête en de ontevredenheid over het werkoverleg vanuit de teamleider hebben gemaakt dat in november 2020 via een ZOOM meeting de collega's in groepjes hebben nagedacht over het doel van het werkoverleg en wat dit betekent voor de deelnemers. Hierbij is advies gevraagd over de inhoud/vorm en regelmaat van het werkoverleg.
Vanuit dit overleg is een voorstel gedaan naar de directie voor nieuwe vormgeving van het werkoverleg Veluwe welke begin december van start is gegaan als try-out voor zes maanden. Het overleg is een keer in de drie maanden met het volledige team. Tijdens het werkoverleg met het gehele team is er een themabespreking welke is voorbereid door een collega samen met teamleider en/of kennis en expertise.

De overige werkoverleggen gaan de back-up teams uiteen voor casuïstiekbespreking. De casuïstiekbespreking is bedoeld voor de caseload bespreking, intervisie en invulling vakantie vervanging. Hier schuift de teamleider kort bij aan om de ontwikkeling binnen de organisatie te bespreken en de collega's de mogelijkheid te geven om vragen te stellen over organisatieontwikkelingen. Daarnaast zijn de begeleiders D en de medewerker Kennis en expertise hierbij aanwezig.

De eerste resultaten zijn positief. De collega's ervaren het als zinvol, actief en doelgericht. De werkwijze is ondertussen gedeeld met de avond- en nachtdienst, Materra (dagbesteding) en regio Flevoland die gaan participeren of de werkwijze gaan overnemen. De try-out heeft een doorloopperiode van 6 maanden en in juni 2021 zal de evaluatie plaatsvinden.

<u>Teamreflectie op de woonlocaties</u>
Naast de incidentmeldingen hebben er in verschillende teams reflecties plaatsgevonden. Zo hebben er bij de teams van het Gele Weiland en het Zuiderzeepad reflecties plaatsgevonden. Er is bijvoorbeeld gereflecteerd op de doelgroep van de locaties, de samenwerking binnen het team en de samenwerking met de organisatie. Naar aanleiding van de reflecties zijn er concrete punten geformuleerd waarop gefocust gaat worden. De projectgroep Zuiderzeepad is gestart voor het komen tot een heldere beschrijving van de visie, doelgroep en werkwijze. Hierbij is het doel dat dit handvatten gaat geven voor de medewerkers van het Zuiderzeepad voor de zorg die zij leveren als voor de samenwerking als team.

Daarnaast heeft er in 2020 bij de woonlocatie in Hierden een teambuilding plaatsgevonden om de onderlinge samenwerking binnen het team te bevorderen.

Park Hierden

Rol afdeling kennis en expertise

De rol van de afdeling Kennis en expertise is toezien en bevorderen van kwaliteit op zorg. Het bevorderen van kwaliteit wordt gedaan door medewerkers te scholen, van kennis te voorzien op diverse vlakken op het gebied van zorg zoals lering over ziektebeelden, bejegening, gespreksvoering, methodiek, maar ook persoonlijke identiteit staat centraal. Kennis en expertise haalt haar informatie op bij teamleiders en de wekelijkse casuïstiekbesprekingen met begeleiders D. Zodoende weet Kennis en expertise waar behoeften liggen voor scholing. De GGZ specialist of orthopedagoge sluiten aan bij teams om hen te helpen wanneer zij vastlopen in een casus. Hierin neemt Kennis en expertise initiatief door teams uit te nodigen voor overleg. Vooraf wordt aan het team gevraagd een aantal vragen te beantwoorden om helder te krijgen wat er speelt/waar het probleem ligt. Vervolgens gaat Kennis en expertise aan de slag om middels een presentatie een onderwerp (zoals ziekteleer) uit te lichten en te presenteren aan het team van medewerkers. Door op te halen waar het probleem ligt kan men met de GGZ specialist/orthopedagoge intervisie aangaan. Intervisie is een gedegen instrument om een probleem te onderzoeken en te kunnen reflecteren op het handelen van de medewerker. Medewerkers stellen elkaar vragen, delen hun eigen ervaringen. Door te leren, het eigen handelen te verbeteren en zich te blijven ontwikkelen ontstaat een ander perspectief op de situatie en maakt de medewerker een professionaliseringsslag door.