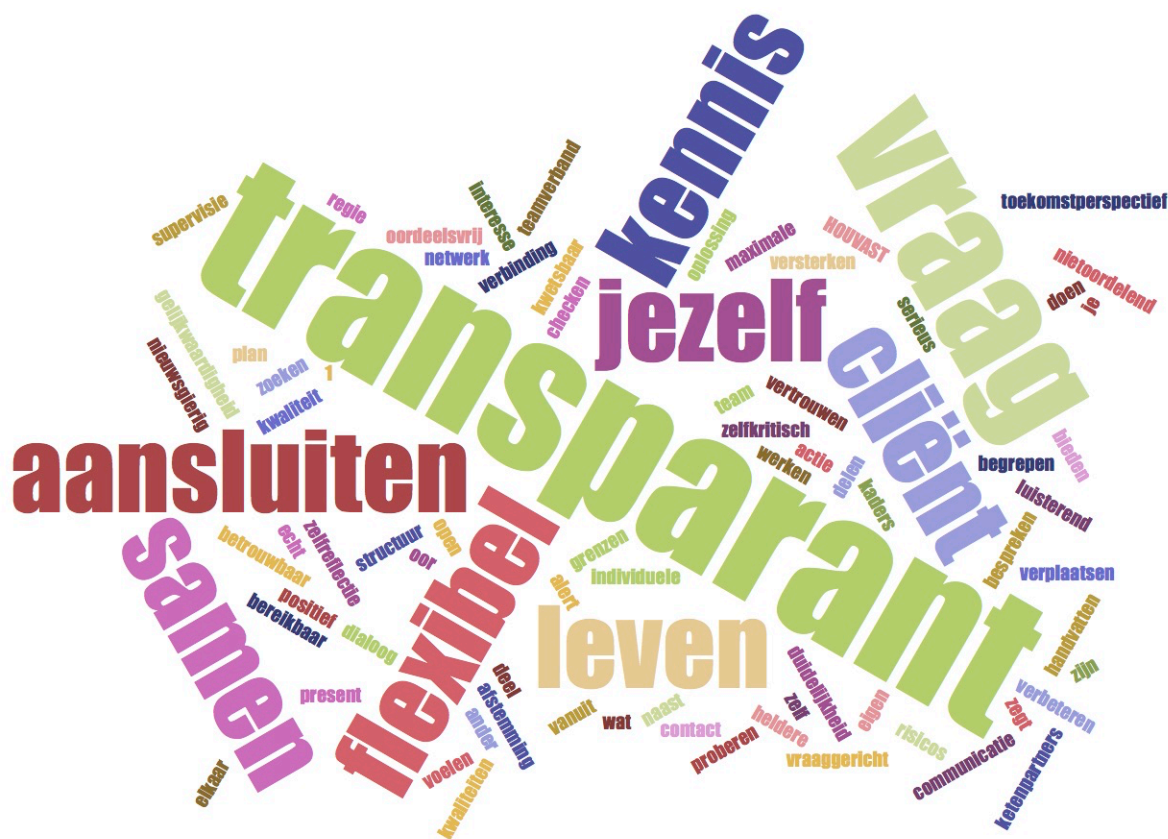




Kwaliteitsrapportage Het Houvast over 2017 en plan van aanpak 2018



Inhoudsopgave

Het Houvast, visie op zorg	3
Houvast en kwaliteit	3
De Teamreflectie (bouwsteen 3)	4
Wat is goede zorg?.....	4
Reflectie op bouwsteen 3	4
Wat vindt de cliënt? (bouwsteen 2)	5
Uit de teamreflectie.....	5
Uit de rapportage van het QualityQube-onderzoek.....	6
Conclusies uit het cliëntenonderzoek.....	6
Conclusies uit het begeleidersonderzoek.....	7
Algemene conclusie	7
Reflectie op bouwsteen 2	8
Bouwsteen 1 en het kwaliteitsmanagementsysteem	8
Thema's uit kwaliteitskader	8
Samenvatting beoordeling KMS door de directie	9
Reflectie op bouwsteen 1	9
Conclusie en plan van aanpak	10
Bijlage Inventarisatie Wat is goede zorg	13

Het Houvast, visie op zorg

Het Houvast is een organisatie die een plek biedt waar (jong) volwassenen zich thuis voelen, gesteund worden en serieus worden genomen. Het Houvast staat voor wonen, daginvulling en steun met oog voor kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit

Dit doen we door:

- Buiten traditionele kaders te treden.
- Samen op zoek te gaan naar passende woonruimte.
- Woongenot en daginvulling te bieden vanuit een vraag gestuurd aanbod.
- Ondersteuning te bieden op alle leefgebied en daarin steeds aan te sluiten bij de cliënt als expert over eigen leven en zijn visie op de toekomst.
- 24-uurs beschikbaarheid in wonen, daginvulling, vrije tijd en steun te realiseren.
- Oplossingsgericht vanuit het hier en nu te handelen.
- Zorg op afstand en telecare in te zetten.
- Samen te werken met tweedelijns zorgaanbieders.

Dit alles vanuit een leefklimaat waarin de volgende aspecten voorop staan:

- Een eigen plek die veilig voelt, rust biedt en voelt als jouw thuis.
- Autonomie, zelfstandigheid en ruimte om tot je recht te komen als mens en tegelijk met ondersteuning en overname op zaken die moeilijk voor je zijn en mogelijk blijven.
- Regelarm en grenzen vanuit het maatschappelijke kader.
- Deelname aan de samenleving en sociale contacten begeleiden.

Het doel is om jong volwassenen en volwassenen:

- Een zo zelfstandig mogelijk bestaan te bieden; los te laten waar mogelijk en vast te houden waar nodig.
- Zich lichamelijk en psychisch lekker te laten voelen.
- Zich verbonden te laten voelen met zichzelf, zijn of haar toekomst, zijn of haar netwerk en de samenleving.
- Deel te laten nemen aan de samenleving vanuit een plek die past, vol te houden is en er toe doet.

Houvast en kwaliteit

Het Houvast heeft al een aantal jaren een volwassen kwaliteitssysteem en sinds de start een duidelijke visie op hoe de zorg eruit zou moeten doen. Cliënten kiezen zelf hun begeleiders en de relatie begeleider-cliënt staat centraal. De organisatie rondom deze relatie wordt ondersteund door een ISO-gecertificeerd kwaliteitssysteem. Jaarlijks wordt dit getoetst door de auditoren van het Keurmerkinstituut en onlangs ook door de IGJ. Beide toezichthouders hebben de toetsing positief afgesloten.

Het vernieuwde kwaliteitskader van de VGN past binnen de lijn die vanaf de start van het Houvast is ingezet. De kracht van de zorg ligt in de relatie cliënt-medewerker. Daar investeren we in en die relatie toetsen we ook vanuit onder andere tevredenheidsmetingen onder cliënten en onder medewerkers. Hiertoe gebruiken we een toetsingsinstrument dat door de VGN in de waaier aan instrumenten is opgenomen.

Vanaf 2017 zal het Houvast via het vernieuwde kwaliteitskader verantwoording afleggen over de geboden zorg. We doen dat vanuit een teamreflectie (**bouwsteen 3**) waar we gekeken hebben naar hoe het staat met de kwaliteit en veiligheid van de zorg (**bouwsteen 1**) en hoe cliënten de zorg ervaren (**bouwsteen 2**).

Deze kwaliteitsrapportage bevat onder andere de resultaten van deze teamreflectie. Ook de jaarlijkse beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem (uitgevoerd in het kader van de ISO certificering) is in verkorte vorm in dit verslag opgenomen. Een uitgebreide versie van de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem is beschikbaar.

De teamreflectie vond plaats op 25 oktober 2017. Aanwezig waren de twee directieleden, de hoofdbehandelaar, drie begeleiders uit verschillende kernteams, een lid van de cliëntenraad, de ondersteuner van de cliëntenraad en de kwaliteitsadviseur. Vanuit verschillende perspectieven is allereerst gekeken naar wat nu volgens eenieder goede zorg is. Vervolgens hebben we stil gestaan bij de verschillende bouwstenen van het kwaliteitskader en de invulling daarvan binnen het Houvast.

Van de bijeenkomst op 25 oktober is een conceptverslag gemaakt. Dit verslag is op 24 januari besproken met de personen die in oktober bij de teamreflectie waren. Tijdens deze bijeenkomst is de rapportage waar nodig aangevuld en is gezamenlijk het plan van aanpak opgesteld, inclusief afspraken over de visitatie.

Op 3 april 2018 is middels een visitatie door De Scholtenhof, feedback gegeven op het concept kwaliteitsrapport. Hun opmerkingen zijn in deze versie van het rapport verwerkt. Het verslag van de visitatie is beschikbaar en hoort bij dit kwaliteitsrapport.

De Teamreflectie (bouwsteen 3)

Wat is goede zorg?

Bij de teamreflectie in oktober 2017 is allereerst gekeken wat volgens de aanwezigen goede zorg is. Deze vraag is gesteld zonder kaders aan te geven en is door eenieder voor zichzelf beantwoord op geeltjes. Zie [bijlage 1](#) voor de inventarisatie.

Vragen die gesteld zijn:

- Goede zorg: waar denk je aan, wat komt er in je op?
- Denken we er allemaal hetzelfde over?
- Wat zien we als onze taak en hebben we hiertoe in handen wat we nodig hebben?
- Wat zou er nog anders kunnen/moeten?

Goede zorg zit volgens de aanwezigen vooral in de relatie tussen cliënt en begeleider: naast de cliënt staan, niet oordelen, goed luisteren en samen naar een oplossing voor een vraag zoeken is de kern van goede zorg. Kunnen zowel de cliënt als de begeleider zichzelf zijn en versterken ze elkaar?

Volgens de aanwezigen bij de teamreflectie draait het daar om. Je moet als begeleider daadwerkelijk aansluiten bij de vraag en zoeken naar oplossingen door naast iemand te gaan staan.

Deze inventarisatie komt 1 op 1 overeen met de visie van het Houvast. In de praktijk werkt het ook zo en zowel binnen kernteams als in overleg met de directieleden en de behandelaar wordt gekeken of eenieder wel volgens deze visie werkt en waar verbeterpunten liggen. Door op deze manier te werken kan zich de vraag opdoen waar grenzen liggen voor de ondersteuning en hoe je met risico's en veiligheid om gaat.

Er is bij het Houvast een veiligheidsbeleid geformuleerd: Als uitgangspunt is hierin gesteld dat cliënten van Het Houvast recht hebben op een veilige woon- en werkplek. Medewerkers hebben recht op een veilige werkplek. Veiligheid is een integraal onderdeel van alle werkprocessen binnen Het Houvast. Dit zie je terug in onder andere het melden van incidenten en het leren daarvan. Ook wordt per cliënt gekeken of een risico-afweging gemaakt moet worden op die gebieden waar dat voor hem/haar nodig is. Op organisatieniveau zijn ook de mogelijke risico's in beeld gebracht en gewogen. Als onderdeel van de jaarlijkse ISO-toetsing wordt deze risico-afweging beoordeeld op actualiteit.

Reflectie op bouwsteen 3

Het is goed om, even buiten de dagelijkse ondersteuning, stil te staan bij hoe ieder kijkt naar goede zorg en daar samen op te reflecteren.

Door de aanwezigen bij de teamreflectie zijn de volgende aandachtspunten genoemd op het gebied van teamreflectie:

- Er zitten grenzen aan wat je als begeleider kunt bieden. Je moet de juiste balans vinden tussen de vraag van de cliënt en wat je kunt betekenen. Als je die balans niet zoekt, bijvoorbeeld bij 'present zijn', dan bestaat het risico dat het grenzeloos wordt. Omdat de zorg voor iedere cliënt anders is, zijn er weinig harde grenzen vanuit de organisatie te stellen. Uiteraard heb je de wettelijke grenzen, maar het is vooral van belang om samen elkaar aan te spreken op grenzen, elkaar scherp te houden. Kernteams zijn in zoverre zelfsturend dat er geen harde richtlijnen vanuit Het Houvast als organisatie gesteld hoeven te worden. Een verbeterpunt is wel de deelname van begeleiders aan door het Houvast georganiseerde supervisiebijeenkomsten over dit thema.
- Iets van jezelf geven als begeleider (meer privé) is van belang. Er is wel een dunne scheidslijn. Het delen van je eigen leven moet wel versterkend voor de relatie blijven. Sommigen worstelen hiermee, zowel begeleiders als cliënten. Dit punt is eerder dit jaar aan bod gekomen en heeft ertoe geleid dat een aantal leden van kernteams geschoold is in het omgaan met persoonlijke grenzen.
- Een ander aandachtspunt is het vasthouden van de huidige gemotiveerde medewerkers en het inwerken van nieuwe medewerkers. Volgens de directie is het van belang om continu de visie van Het Houvast voor ogen te houden en begeleiders hierop te spiegelen. Zowel bij de aanname van nieuwe collega's als bij begeleiders die al een aantal jaar in de kernteams werken. Dit aandachtspunt vraagt niet andere acties dan al zijn ingezet. Nieuwe medewerkers starten met een beperkt aantal uren zodat zowel cliënten als de nieuwe medewerker kunnen wennen aan de samenwerking. Sommige begeleiders zijn al een aantal jaar in dienst. Het zou goed zijn om per begeleider te kijken wat de plannen voor de toekomst zijn en waar zij zichzelf over een aantal jaar zien. Wat zijn hun piketpaaltjes de komende jaren?
- Zoals genoemd ligt de kracht van de ondersteuning in de relatie begeleider-client. Niet alleen de directie ziet toe op hoe het loopt in de praktijk, maar begeleiders onderling ook en dan met name in de kernteams. Maar de vraag is of iedereen dit zo ervaart. Moeten teams meer versterkt worden en zo ja, wat is daar voor nodig?

Wat vindt de cliënt? (bouwsteen 2)

Uit de teamreflectie

Bij de teamreflectie is besproken hoe begeleiders en directie weten of de cliënt tevreden is over de begeleiding. De volgende vragen zijn gesteld:

- Weten we echt wat cliënten willen?
- Past dat bij de mogelijkheden: wat doen we al, wat wringt.
- Wat komt er uit de meting van de QualityQube (bouwsteen 2)
- Wat zou er nog anders kunnen/moeten?

Zowel de begeleiders als het lid van de cliëntenraad zijn positief over het vraaggericht werken. Begeleiders kennen cliënten en weten wat ze moeten doen om hem of haar zo goed mogelijk te ondersteunen. Clientervaringen worden getoetst via de QualityQube-methode maar het gaat vooral over het dagelijks toetsen of er voldaan wordt aan de vraag van de cliënt.

Korte- en langetermijn-doelen staan in het begeleidingsplan maar vaak wordt de ondersteuning 'opgeslokt' door dagelijkse zaken en zijn de doelen voor cliënten minder van belang. Uit de QualityQube interviews komt naar voren dat cliënten wel weten waar het begeleidingsplan is en dat

hun wensen er goed in staan, maar dat het voor hen niet altijd zo belangrijk is dat plan. Er zijn ook niet altijd grote ontwikkeldoelen gesteld, omdat daar minder behoefte aan is.

Aandachtspunt is volgens cliënten dat soms de planning opgesteld lijkt voor de begeleiders en niet voor hen. Uit de teamreflectie blijkt dat dit ook te maken heeft met wat cliënten gewend zijn uit eerdere (intramurale) settingen. Omdat er toen vaste uren gepland waren, zou het kunnen overkomen dat men toen meer ondersteuning had, maar dat is niet zo. In de opzet van Het Houvast is de ondersteuning veel flexibeler ingericht en dat vraagt gewenning bij cliënten. Het gaat erom dat je als begeleider doet wat nu nodig is, dat kan face to face contact zijn, maar ook een andere vorm van beschikbaarheid. Begeleiders hebben de flexibiliteit hiervoor.

Uit de rapportage van het QualityQube-onderzoek

Ten tijde van de teamreflectie waren de resultaten van de cliëntervaringsmeting nog niet beschikbaar. Hieronder staan deze resultaten vermeld.

Conclusies uit het cliëntenonderzoek

Eind 2017 is voor de vierde keer een cliëntervaringsonderzoek via de QualityQube methode uitgevoerd. In 2014 is de vragenlijst samen met de ontwikkelaars van het instrument op de Houvast-situatie aangepast. In 2016 is de lijst nogmaals aangepast, nu samen met cliënten, omdat de lijst als te lang werd ervaren. Uitgangspunt is dat cliënten geïnterviewd worden. Als ze dat niet wensen, bestaat de mogelijkheid dat ze de lijst zelf of met hulp invullen.

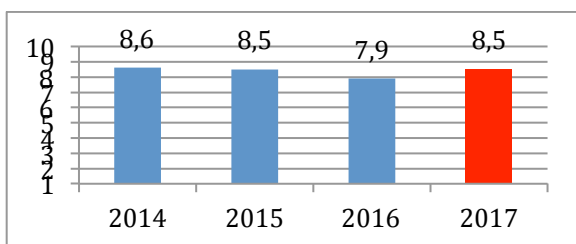
In 2017 zijn de 38 cliënten van Het Houvast benaderd. 16 van hen hebben uiteindelijk deel willen nemen aan het onderzoek, hetgeen leidt tot een responspercentage van 42%. Dit percentage is lager dan eerdere jaren

2014 → 89% van in totaal 9 cliënten

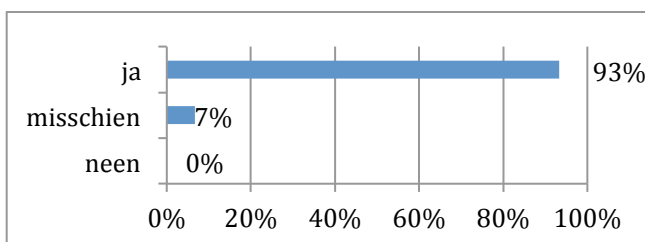
2015 → 83% van in totaal 18 cliënten

2016 → 67% van in totaal 27 cliënten

Er werden door 18 begeleiders in totaal 63 online vragenlijsten ingevuld voor de cliënten. Het rapportcijfer dat de cliënten geven voor de kwaliteit van de door Het Houvast geboden ondersteuning is een 8,5. Deze score ligt een stuk hoger ten opzichte van de 7,9 uit het onderzoek van 2016 en is op hetzelfde niveau als de 8,6 uit het onderzoek in 2014 en de 8,5 uit het onderzoek van 2015. Met een 8,5 ligt de tevredenheid van de cliënten bij Het Houvast boven het landelijk gemiddelde.



Op de vraag of cliënten aan vrienden zouden vertellen dat ze het leuk vinden bij het Houvast, antwoordt 93% met **Ja**.

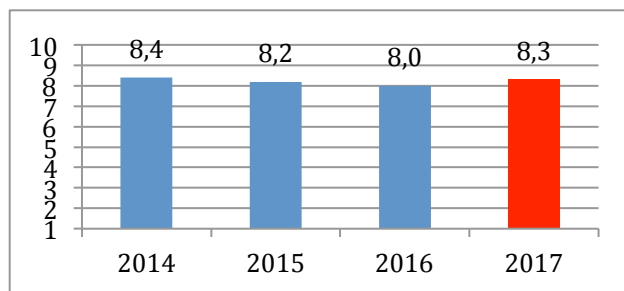


Evenals in de voorgaande jaren scoren in het huidige onderzoek alle indicatoren gemiddeld positief. Dit betekent dat cliënten alle aspecten van de geboden zorg door Het Houvast gemiddeld als positief ervaren. De lager scorende indicatoren, scoren nog steeds bovengemiddeld maar vragen wel aandacht:

- de begrijpelijkheid van de informatie die de cliënt van de begeleider ontvangt
- de ondersteuning voor de cliënt bij het schoonhouden van de woonplek
- de samenwerking tussen begeleiders
- het comfort van de woning

Conclusies uit het begeleidersonderzoek

Het rapportcijfer dat medewerkers geven aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning van Het Houvast is in 2017 een 8,3. Ook bij de begeleiders is het rapportcijfers in 2017 weer gestegen ten opzichte van het gemiddelde rapportcijfer in 2016 (8,0). Met een gemiddelde van 8,3 scoren de begeleiders van Het Houvast wederom ruim hoger dan het landelijk gemiddelde.



Uit de kwantitatieve data van de begeleidersvragenlijst komen - evenals in voorgaande onderzoeken - ook in 2017 alle indicatoren als positief ervaren naar voren. Drie relatief lager scorende indicatoren hebben betrekking op:

- aandacht voor voldoende lichaamsbeweging
- de feedback voor de cliënt over het eigen functioneren
- de cliënt weet waar het begeleidingsplan te vinden

Deze indicatoren kwamen in 2016 eveneens naar voren als lager scorend, dit betekent dat begeleiders deze onderwerpen nog steeds als aandachtspunten voor Het Houvast zien. In de antwoorden op de open vragen worden bovenstaande onderwerpen nogmaals onderstreept: begeleiders zien met name verbeterruimte op de gebieden lichaamsbeweging en informatievoorziening voor de cliënt. Daarnaast zijn de begeleiders van mening dat de ondersteuning bij het schoonhouden van de woning en de ondersteuning bij het onderhouden van sociale contacten in sommige situaties beter kunnen.

Algemene conclusie

De Kwaliteit-Verbeter-Kaarten die per cliënt beschikbaar zijn, vormen de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. Deze kunnen worden gebruikt bij het begeleidingsplan van de individuele cliënten. Er zijn minder punten die op organisatieniveau aangepakt kunnen worden. In vergelijking met het voorgaande onderzoek van 2016 zijn de gemiddelde rapportcijfers van cliënten en begeleiders in 2017 gestegen. In 2016 was er sprake van een kleine 'dip' in algemene tevredenheid. In het huidige onderzoek is de tevredenheid weer op het hoge niveau dat in de onderzoeken van 2014 en 2015 aan de orde was. Een duidelijke verklaring voor deze 'dip' in rapportcijfers van 2016 kan uit de verzamelde data niet gevonden worden.

Ook in 2017 blijven de ervaringen van cliënten en medewerkers uitgesproken positief. Binnen de lijst van bevraagde indicatoren wordt gemiddeld overal hoog gescoord, wat een algemeen sterke tevredenheid aangeeft. In de antwoorden op de open vragen komen dezelfde thema's naar voren als in de voorgaande onderzoeken. Cliënten en begeleiders waarderen de onderlinge interactie sterk: de ondersteuning door de begeleiders wordt beschreven als betrokken en flexibel. Ook voor

het oplossingsgericht werken door de begeleiders en de eigen regie van de cliënt is veel waardering. Verbeterpunten vallen wederom vaak op het gebied van de gezondheid van de cliënt: voldoende lichaamsbeweging blijft een belangrijke thema. Daarnaast worden er dit jaar vaker verbeteropmerkingen gemaakt over de informatievoorziening/ communicatie. De cliënten vragen hierbij om een duidelijke en begrijpelijke vorm van communicatie. Bij de begeleiders is de communicatie binnen het team rondom de cliënt tevens een aandachtspunt.

Reflectie op bouwsteen 2

Samengevat bevestigen de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek de bevindingen van de teamreflectie. Begeleiders weten wat cliënten willen, ze handelen daarna en cliënten zijn bovengemiddeld positief over de ondersteuning. De relatie begeleider-client is echt het belangrijkste en dat zie je terug in de aandacht voor cliënten en de wijze waarop men elkaar scherp houdt.

Opvallend is de lagere respons bij het QualityQube-onderzoek 2016 in vergelijking met eerdere jaren. Afsgesproken is om het komende jaar alleen bij de nieuwe cliënten een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor de andere cliënten zou een nieuwe meting in 2018 geen meerwaarde hebben. De meting van de QualityQube is een goede aanvulling op wat begeleiders en cliënten tijdens de ondersteuning doen: continue afstemmen of de ondersteuning past bij de vraag. Voor 2017 zal gekeken worden naar de cliëntkaarten van de meting 2017 voor de cliënten die deel hebben genomen.

Bouwsteen 1 en het kwaliteitsmanagementsysteem

Thema's uit kwaliteitskader

Vanuit het kwaliteitskader moeten binnen deze bouwsteen de volgende zaken geregeld zijn

Uit kwaliteitskader	Binnen het Houvast
De zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften	Zoals uit bovenstaande blijkt gaan begeleiders uit van de vraag van de cliënt en wordt vooral gekeken wat hij / zij zelf kan. Door naast iemand te gaan staan wordt er samen naar een oplossing gekeken. De ondersteuningsbehoefte is opgenomen in het begeleidingsplan
De gezondheidsrisico's en veiligheid (een individuele risicoweging)	Waar dit nodig is voor de ondersteuningsafspraken, zijn risico's in het dossier van de cliënt vastgesteld. Afspraken om met de risico's om te gaan staan in de begeleidingsplannen en risicovolle situaties worden via de incidentprocedure gemeld. In het cliëntervaringsonderzoek is ook specifieke aandacht voor het gevoel van veiligheid. Cliënten geven aan zichzelf te kunnen zijn, eigen keuzes te kunnen maken en met begeleiders te kunnen praten omdat ze zich veilig bij hen voelen.
De ervaren kwaliteit van bestaan	Dit toetsen begeleiders tijdens de dagelijkse ondersteuning en is een vraag in het cliëntervaringsonderzoek. Cliënten zijn bovengemiddeld tevreden over de bijdrage die de begeleiders leveren aan hun kwaliteit van bestaan.
De betrokkenheid van familieleden en belangrijke anderen	Vanuit de visie wordt de cliënt in zijn eigen netwerk ondersteund. Mensen die voor hem of belangrijk zijn worden, als hij dit zelf wil, betrokken bij de ondersteuning. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat cliënten tevreden zijn over de ondersteuning die ze krijgen bij het onderhouden van contacten met personen die voor hen belangrijk zijn.

De afspraken over dagelijkse zorg en ondersteuning	Deze afspraken staan in de begeleidingsplannen en hierop wordt gerapporteerd. Uit de interne audits en de externe ISO-audit blijkt dat dit proces goed verloopt. Teamleden houden elkaar ook scherp op het rapporteren Ook het IGZ- (thans IGJ in oprichting) bezoek heeft aangetoond dat er methodisch gewerkt wordt.
--	---

Samenvatting beoordeling KMS door de directie

In het kader van de ISO-certificering beoordeelt de directie jaarlijks de onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Voor de verschillende onderdelen worden de volgende coderingen gebruikt:

- **Rood:** directe verbeteractie is nodig
- **Oranje:** met enkele verbeteracties wordt er gewerkt volgens de interne afspraken
- **Groen:** er wordt gewerkt volgens interne afspraken

	Onderdeel / KMS-instrument	Score beoordeling 2017	Huidige status (indien oranje)
Clientgericht	Tevredenheidsmeting		
	Klachtenafhandeling		
	Omgaan met afwijkingen van de zorg		
Medewerker gericht	Scholing		Zie eerder punt van teamreflectie
	Jaargesprekken		Zijn allemaal gepland
	Verzuim		
Organisatiegericht	MTO		
	Handboek		Het handboek wordt nu geactualiseerd en opgenomen in de nieuwe portal
	Interne audit		
	Externe audit		
	Ketenpartners		De lijst met ketenpartners zal geactualiseerd worden
	Veiligheid		RI&E is geen werkbaar instrument voor het Houvast. Wel wordt in breder verband gekeken naar veiligheid, zoals via afstemming met de brandweer (fysieke veiligheid), het melden van incidenten en het meten van cliëntervaringen (gevoel van veiligheid)

Hieruit blijkt dat de meeste onderdelen van het KMS optimaal functioneren of kleine verbeteringen behoeven.

Reflectie op bouwsteen 1

Bouwsteen 1 is ook in de teamreflectie besproken. Met name hoe er met veiligheid en risico's wordt omgegaan is besproken. Risico's zijn zeker bespreekpunt in de kernteams maar mogelijk kan dit nog beter worden vastgelegd in de begeleidingsplannen. Het oog hebben voor risico's is niet gelijk aan het willen beheersen ervan. Maar door er oog voor te hebben, verander je het niet maar kun je wel meer informatie delen. Dit punt wordt meegenomen in de vervolgsafspraken rondom teamreflectie.

Een ander aandachtspunt is dat volgens de aanwezigen bij de teamreflectie het dossier van cliënten soms erg dik is. Er zou een soort topiclijst moeten komen die je snel kunt lezen om bij te lezen.

Laatste punt van aandacht zijn de incidentmeldingen. Er wordt zeker gemeld, maar niet alle mogelijk risicovolle situaties. Het zou goed zijn om met elkaar te bespreken wat je meldt, wat je afwegingen zijn en hoe je collega's daarin staan. Van belang is hier, naast de eigen visie van Het Houvast op veiligheid, ook de vraag wat verantwoorde zorg volgens de toezichthouders en het zorgkantoor omvat.

Conclusie en plan van aanpak

Het Houvast is trots op de ondersteuning die geboden wordt. Enkele jaren geleden zijn de initiatiefnemers gestart met een duidelijke visie op de zorg aan mensen met een licht verstandelijke beperking: hen niet meer tussen wal en schip laten vallen, maar een thuis bieden. De werkervaring van de medewerkers van het Houvast vanuit diverse invalshoeken, de oplossingsgerichte instelling en het directe contact maakt dat bereikt wordt wat tot voor kort onmogelijk leek: wonen met steun.

Vanuit diverse bronnen: het cliëntervaringsonderzoek (bouwsteen 2), het medewerkerstevredenheidsonderzoek (via de QualityQube-methode) maar vooral vanuit direct contact tussen cliënt en begeleider blijkt dat begeleiders echt oog hebben voor wat de ander nodig heeft en hier naar handelen. Dat wat nodig is voor de ondersteuning staat beschreven (bouwsteen 1) en er wordt regelmatig gereflecteerd op wat nu eigenlijk goede zorg is, en wat gedaan kan worden om het goede te behouden en de verbeterpunten aan te pakken (bouwsteen 3). In dit type zorg en met deze visie op zorg (naast elkaar staan, risico's benoemen maar niet als eerste alles willen beheersen) kom je altijd uit in een gesprek over grenzen. Wat is haalbaar, wat wil de cliënt, wat vinden de voor hem belangrijke anderen, kan dit geboden worden, wat doet dit met je als begeleider en wat heb je van de organisatie nodig om hier keuzes in te maken? Dit reflectieproces is op gang en is duidelijker op de kaart komen te staan door de teamreflectie die vanuit het kwaliteitskader is uitgevoerd. In het plan van aanpak is een aantal items opgenomen om dit proces verder te borgen.

De tevredenheidsonderzoeken (CTO en MTO) bevestigen dat er ook echt zo gewerkt wordt, het is niet alleen een mooi verhaal. Cliënten zijn, soms voor het eerst in lange tijd, echt op hun plek aangekomen. Ze kunnen zichzelf zijn en de zaken uitbouwen waar ze goed in zijn. Uit het MTO komt naar voren dat ook begeleiders zich op hun plek voelen bij Het Houvast en dat ze ondersteund worden door de organisatie, onder andere door scholing, korte lijnen en reflectiemomenten.

Plan van aanpak

Thema	Verbeteractie	Wat gaan we doen of wat is al ingezet?
Reflectie over grenzen in de zorg inclusief mogelijke risico's	Bekijken hoe we reflectie binnen het Houvast zouden kunnen borgen	In het directieoverleg is besproken om op cliëntniveau, als dat nodig is risicotaxaties te maken. In de cliëntbespreking kan hier dan verder op door worden gegaan. Verdere acties: <ul style="list-style-type: none"> - Mogelijkheden voor supervisie en intervisie meer bekend maken bij de begeleiders (actie Judith, voor 1 maart 2018) - Plannen van reflectiemomenten op thema (actie Karim, in afstemming met directie, als onderdeel van het kwaliteitssysteem) - Het melden van incidenten extra onder de aandacht brengen bij de kernteams (actie directie, doorlopend)
QualityQube: cliëntervaringsonderzoek	Afspraken maken voor CTO 2018 en verder	We gaan de cliënten die al langer bij Het Houvast zijn, niet meer jaarlijks bevragen omdat dit te weinig oplevert. Nieuwe cliënten krijgen het eerste jaar de vragenlijst/ het interview en bestaande cliënten zullen conform de norm (eenmaal per 3 jaar) gevraagd worden aan het onderzoek deel te nemen. Actie <ul style="list-style-type: none"> - deze werkwijze uitzetten bij QualityQube (actie Karim, voor 1 maart 2018)
Dossier	Zou er een soort topiclijst kunnen komen, het dossier is nu zo dik?	Bij de bespreking van 24-1 kwam naar voren dat dit punt niet meer van toepassing is. De beeldschets is eruit en daardoor is het dossier compacter geworden.
Veiligheid en verantwoorde zorg	Bespreken onderling en met zorgkantoor hoe eenieder kijkt naar verantwoorde zorg en of de aanpak van Het Houvast op dit punt nog aanpassing behoeft	Besproken is om een afspraak te maken met het Zorgkantoor om het thema veiligheid en verantwoorde zorg te bespreken. Wat verstaan zij hieronder vanuit het VPT? Actie <ul style="list-style-type: none"> - plannen afspraak Zorgkantoor (actie Marc, voor 1 april 2018)
Visitatie	Er dient een visitatie gepland te worden de komende 2 jaar	Er is inmiddels contact geweest met De Scholtenhof

	<p>met een andere organisatie om dit kwaliteitsrapport en de aanpak van het thema kwaliteit te laten toetsen.</p>	<p>en er is een principe-afspraken gemaakt om samen te kijken hoe we de visitatie vorm kunnen geven.</p> <p>Actie</p> <ul style="list-style-type: none"> - afstemmen vorm en inhoud visitatie (Judith en Karim samen met Scholtenhof, voor 1 maart 2018) - visitatiebijeenkomst (voor eind april 2018)
--	---	--

Bijlage Inventarisatie Wat is goede zorg

Wat is goede zorg: inventarisatie tijdens de teamreflectie

- kwaliteit van leven verbeteren
- serieus nemen van de cliënt
- wat is de individuele vraag van de cliënt
- welke vraag heeft de cliënt
- aansluiten bij de vraag van de cliënt
- vraaggericht
- 1 cliënt, 1 plan
- transparant
- doen wat je zegt
- heldere open communicatie
- duidelijkheid
- checken of het begrepen is
- structuur
- flexibel maar wel binnen eigen kaders
- grenzen, risico's met elkaar bespreken
- betrouwbaar
- zich deel laten voelen van iets
- zelfkritisch en zelfreflectie
- echt contact
- verbinding
- aansluiten / afstemming
- verplaatsen in de ander
- interesse in de persoon zelf
- dialoog
- gelijkwaardigheid
- jezelf zijn
- werken vanuit jezelf
- kwetsbaar durven zijn
- vertrouwen in elkaar
- oordeelsvrij
- luisterend oor
- present 'er zijn'
- bereikbaar zijn
- samenwerken: cliënt, ketenpartners, netwerk
- samen zoeken naar een oplossing
- samen / naast elkaar staan
- handvatten bieden
- kwaliteiten van de cliënt als uitgangspunt
- versterken
- cliënt meenemen en zelf proberen in actie te zetten
- maximale regie op eigen leven
- toekomstperspectief kunnen bieden
- kennis opdoen en delen
- kennis van zaken hebben
- als team eenduidig zijn
- teamverband supervisie
- alert blijven
- nieuwsgierig
- positiviteit als uitgangspunt