



KWALITEITSRAPPORTAGE HET HOUVAST OVER 2022



Inhoudsopgave

Interview met A.	5
Myrna Staal, Orthopedagoog Generalist bij het Houvast	8
Inleiding	10
Het Houvast en kwaliteit	13
Stand van zaken vorig actieplan	14
Bouwsteen 1	17
Externe audit	22
Bouwsteen 2	25
Bouwsteen 3	27
Plan van aanpak 2023	30
Bijlage	33
Cijfers en kengetallen	35
Reactie cliëntenraad	37



Hoe A. zijn geluk heeft gevonden

Kort na zijn verjaardag stapte hij over naar Het Houvast. "Ik had mezelf geen beter cadeau kunnen geven", zegt A. (32). "Mijn woning, behandeling en begeleiding: het voelt allemaal als een lot uit de loterij." Hoe kwam hij bij Het Houvast terecht? En waarom past juist deze organisatie zo bij hem?

"Op praktisch vlak kan ik mezelf prima redden. Ik woon zelfstandig, hou mijn huis netjes en zorg goed voor mezelf. Ook rijd ik graag auto, werk ik vijf avonden in de week als pakketbezorger en ben ik verbaal sterk. Daardoor verwachten de meeste mensen niet dat ik een licht verstandelijke beperking heb. Laat staan dat ik hier zorg voor krijg."

Heel gevoelig

"Toch heb ik die zorg nodig. Ik heb een ernstige hechtingsstoornis, vind het moeilijk om mensen te vertrouwen. Bovendien heb ik minder controle over mijn emoties dan andere volwassenen. Sociaal-emotioneel zit ik op het niveau van een 6-jarige. Bij stress of verdriet daalt dat niveau; dan

kun je soms nauwelijks contact met me maken. En door mijn stoornis is dat soms sowieso lastig. Ik ben gevoelig, maar neig ernaar me te gedragen als onkwetsbare bad boy. Of om mensen af te stoten met sarcastische en persoonlijke opmerkingen. Een verdedigingsmechanisme, omdat ik bang ben dat ze mij verlaten.

Ooit zat ik voor dit alles in een gesloten behandelkliniek. Daar kreeg ik vijf dagen per week intensieve therapie en medicatie. Maar op een dag was dat klaar en moest ik op zoek naar een organisatie voor lichtere behandeling. Ik zocht in Brabant, waar ik opgegroeid was. En vond een grote instelling die me verzekerde dat ze me kon helpen. Daar ben ik negen jaar gebleven – tot ik tien maanden geleden overstapte naar Het Houvast. Waarom ik er wegging? Omdat ik steeds ontevredener werd over de zorgaanpak. Die werkte misschien prima voor sommige cliënten. Maar niet voor mij."

Leven opbouwen

"Die grote zorgverlener plaatste me eerst in een heel intensieve groep. Daar deden cliënten alles samen, met strenge regels en de deuren op slot. Ik was er vrijwillig, maar voelde me verre van

vrij. Hoorde dit zo? Ik wist het niet, maar was blij dat ik een jaar later naar een minder intensieve woonvorm mocht. Wel in een groep, niet meer achter gesloten deuren. Ik kon dus op pad wanneer ik wilde. En dééd dat ook. Ik fietste naar de kapper, ging in het weekend naar café's, sloot me aan bij een voetbalteam en maakte vrienden buiten de instelling.

Dat waren mijn zorgverleners niet gewend: een bewoner die zo vaak het terrein verliet en niet op zaterdagavond met chips op de bank zat. Dus floten ze me voortdurend terug. En dat werd steeds beklemmender. Ik raakte met de dag gefrustreerder. Waarom moest ik in hun keurslijf? Waarom pasten zij zich niet aan mij aan? Waarom hielpen ze me niet om de stappen te zetten waar ik gelukkiger van werd? Ik voelde me kleingehouden, werd almaar bozer en gooide in een woedeaanval zelfs eens koude thee op mijn behandelaar."

Gouden mensen

"Ik wil hier weg', zei ik tegen de zorgbemiddelaar van de organisatie. 'Want hier word ik niet gelukkig.' Ik kreeg contactgegevens van verschillende organisaties en mailde Het Houvast, omdat hun kleinschalige zorg me aansprak. Mailtjes leidden tot een telefoongesprek, een fysieke kennismaking en een verhuizing. Mijn zorgverleners waren erlegen. Maar ik zette door. Ook omdat het contact met Het Houvast direct prettig was. Ze vroegen me steeds wat ik wilde,

probeerden hun aanbod daar zo goed mogelijk op af te stemmen en praatten niet met derden over mij zonder mijn toestemming. Dat was allemaal nieuw voor me.

Ik wilde graag zelfstandig wonen. En Het Houvast had een appartementje beschikbaar. Toen ik daar binnenkwam, dacht ik meteen: 'Wauw! Mijn eigen keuken, woon- en slaapkamer!' Ik voelde me ineens zó kansrijk. Het Houvast liet me ook meebeslissen over mijn zorgteam. En toen ik dit team later wilde veranderen, werd dat in goed overleg geregeld. Ik ging van de vier begeleiders die ik eerst had gekozen naar twee. Degenen die afvielen waren gouden mensen, maar hadden voor mijn gevoel nog te weinig ervaring voor mijn soort problematiek. Dat werkte gewoon niet."

Meer openheid

"Ik ben heel tevreden met mijn zorgteam. Twee à drie afspraken per week vind ik genoeg. En ik vind het fijn dat ik zelf mag aangeven hoe een afspraak eruitziet. Soms heb ik behoefte om thuis op de bank te praten. Maar soms ook helemaal niet. Dan kijk ik liever samen een natuurfilm. Of stel ik voor om iets leuks te doen buiten de deur. Dat doen we vervolgens gewoon. En wat blijkt? Juist door van omgeving te veranderen, kom je vaak op nieuwe gedachten en mooie gesprekken.

Waar professionals mij vroeger nooit iets over zichzelf vertelden, zijn zorgverleners bij Het

Houvast daar minder terughoudend in. En doordat ze tonen wie ze zijn, voelt het contact veel echter. Dat nodigt mij uit om ook open te zijn, me kwetsbaar op te stellen, mijzelf te laten zien – hoe bang ik ook ben voor afwijzing. Naarmate het contact langer standhoudt, leer ik die angst beter te bedwingen. Net als de neiging om mensen af te stoten of sarcastische opmerkingen te maken. Ik kan nu ook makkelijker zeggen dat ik iets fijn vind."

Nieuw gevoel

"Ik koos mede voor Het Houvast omdat ze kleinschalige en persoonlijke zorg leveren. En hoop dat die kleinschaligheid ze niet te onbekend maakt. Want volgens mij zijn er veel mensen die baat kunnen hebben bij hun aanpak.

Die wórdten geleefd, terwijl ze veel zelfstandiger kunnen en willen leven. Ik gun ze die mogelijkheid. Ik gun ze Het Houvast. Want de rust die ik hier voel is fantastisch. Alsof de zon schijnt, alsof ik op vakantie ben.

Ik ben best trots dat ik mezelf hier gekregen heb. Dankbaar dat ik mocht komen. En hoop hier zolang mogelijk te kunnen blijven. Ik heb veel te lang niet kunnen leven zoals ik wilde. En dankzij Het Houvast kan dat nu wel. Ik heb waar ik blij van word: een huis waar ik me thuis voel, stabiele zorg en de vrijheid om te doen wat ik wil. Van werken en hardlopen tot een terrasje pakken of chillen op de bank. Daardoor voelt mijn hoofd nu 'opgeruimd'. Een gevoel dat ik nooit eerder heb gehad. En dat ik altijd wil behouden."



“Eigen keuzes maken is voor mensen essentieel”

“Zo’n drie jaar werk ik hier nu – met heel veel plezier”, zegt Myrna Staal, Orthopedagoog Generalist bij Het Houvast. “Wat me zo bevalt? Dat de mensen die onze zorg ontvangen heel serieus genomen worden. Centraal staat wat zij willen en leuk vinden. Dáár stemmen we onze behandeling en begeleiding op af. Zoals voor elk mens, is het ook voor hen essentieel dat ze voelen dat ze eigen keuzes kunnen maken, dat er naar hen geluisterd wordt en dat er gedacht wordt in oplossingen en mogelijkheden. Dus willen ze bijvoorbeeld andere ondersteuners? Of afspraken op andere plekken, dagen en tijden? Dan bespreken we dat met ze. Wat zij willen, proberen we te regelen. En vaak lukt dat in no time, omdat de lijntjes kort zijn. Binnen Het Houvast wordt op elk niveau snel geschakeld. Zelfs als ik bij een zorgontvanger een kraan zie lekken. Dan bel ik de afdeling Onderhoud en die fikst het razendsnel – zonder dat ik eerst zeven formulieren hoef in te vullen. Niet dat we altijd alles meteen overnemen. Dat willen we juist niet te snel doen. Liever alleen als zij ons daar een verzoek toe doen.

We willen zoveel mogelijk naast hen staan en aansluiten op hun vraag. Doordat we zo sterk rekening houden met hun behoeftes, voelen zij zich vaak relaxt en stellen ze zich open. Zo ontstaat er een betere relatie, accepteren ze sneller hulp en is het makkelijker om soms ook moeilijke dingen met hen bespreken. Op die manier leren we hen beter kennen, wat onze zorg weer persoonsgerichter en effectiever maakt. A., één van de mensen die ik behandel, vroeg me bijvoorbeeld eens om mee te gaan naar de Blokker om een krukje te kopen, naar Jump XL om te trampolinespringen en naar Utrecht om de hond van een kennis te ontmoeten. Helemaal prima. Die vrijheid is er bij Het Houvast. Ook is er veel ruimte om te sparren met collega’s en mee te denken over beleid. De organisatie vertrouwt op onze professionaliteit – inclusief onze flexibiliteit. Want dat laatste is nodig. Zo wilde A. eerst een behandelaar en vier begeleiders. En later graag een kleiner team. Daar zorgen we gewoon voor. Het is zijn zorg, dus hij bepaalt.”

Inleiding

Eigen regie en zelfbepaling. Termen die in veel beleidsstukken van zorgorganisaties staan. Onze cliënten spreken liever over: “ik ben de baas over mijn eigen leven”

Maar wat betekent dat nu echt, hoe zie je dat terug in de dagelijkse praktijk?

Mensen zelf laten bepalen hoe zij hun leven inrichten is de drijfveer geweest van de initiatiefnemers om Het Houvast te starten. Het verhaal van A. laat zien dat deze drijfveer na 10 jaar Houvast nog altijd goed ten uitvoering komt.

Het thema van dit kwaliteitsrapport is ‘Eigen regie’. Kun je echt zelf bepalen wat je doet en hoe zit dat dan met risico’s? Ben je de baas over je eigen leven? Hoe keek de Inspectie (IGJ) hier naar tijdens een bezoek en wat hebben we daarvan geleerd? Het Houvast staat niet stil en ziet steeds mogelijkheden om te verbeteren én zichzelf te blijven. De deur staat steeds open: niet alleen voor de IGJ en de externe auditor, maar ook voor andere organisaties die willen kijken hoe wij het doen. Iedereen mag van ons leren en het mooiste is dat wij daar ook weer van leren.

Dit kwaliteitsrapport is tot stand gekomen door verschillende bronnen te analyseren:

- De teamreflecties die we in 2022 en begin 2023 hebben georganiseerd:
 - Over de Wet zorg en Dwang
 - Over het belang van rapporteren
 - Over het thema cliënten met kinderen
- De rapporten van de interne en externe audits
- Het verslag van de IGJ naar aanleiding van hun bezoek op 22 maart 2022
- De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken
- De analyse van incidentmeldingen
- De jaarlijkse beoordeling van ons kwaliteitssysteem door de directie
- En als belangrijkste bron natuurlijk: wat cliënten dagelijks aangeven in de kernteams.

Dit kwaliteitsrapport gaat over 2022. Omdat sommige acties uit 2022 een logisch vervolg hebben gekregen in 2023 zullen we ook ontwikkelingen uit begin 2023 beschrijven.

We starten dit rapport met een beschrijving van het kwaliteitssysteem en met een terugblik naar het plan van aanpak van het vorige rapport. Daarna beschrijven we per bouwsteen van het kwaliteitskader wat de ontwikkelingen zijn geweest en wat verbeterpunten zijn. In het plan van aanpak komen alle punten samen.

Jaarplanning KMS	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
Schrijven en reflecteren op kwaliteitsrapport												
Interne audit 1												
Meting Q-Qube medewerkers												
Meting Q-Qube cliënten												
Interne audit 2												
Directiebeoordeling												
Vorbereiding en uitvoering teamreflectie												
Externe ISO-audit												
Verbeteracties ISO-audit en controle												

Kwaliteitsjaarplanning

Het Houvast en kwaliteit

Ook Het Houvast moet voldoen aan een aantal landelijke en wettelijke regels. Maar wel altijd met het uitgangspunt dat de vertaling van de regels moet passen bij ons. Al enkele jaren hebben we een gecertificeerd kwaliteitssysteem (ISO NEN-EN 15224) dat jaarlijks getoetst wordt door auditoren van het Keurmerkinstituut.

Voor zo'n certificaat moet een aantal zaken aantoonbaar op orde zijn, zoals het uitvoeren van interne audits, een beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) door de directie en een kwaliteitshandboek. Ook het kwaliteitskader gehandicaptenzorg stelt eisen aan het Houvast: registraties in Mextra (cliëntdossier), cliëntervaringsonderzoek uitvoeren en een teamreflectie. De ontwikkeling van het kwaliteitskader naar het kwaliteitskompas volgen we op de voet. Bij onze brancheorganisatie, de VGN, hebben we input gegeven voor dit nieuwe kwaliteitskompas.

Om al deze onderdelen op elkaar af te stemmen werken we met een kwaliteitsjaarplanning. (Zie hiernaast).

Dit is de standaard planning die we als jaarlijks als uitgangspunt nemen. Per jaar wordt bekeken of we alle onderdelen in gaan zetten: zo is er eenmaal per 2 jaar een visitatie en voeren we om het jaar een cliëntervaringsonderzoek uit via de methode van de QualityQube. En als er behoefte naar is organiseren we meerdere teamreflecties per jaar.

Bij de directiebeoordeling kijken we welke thema's we bij de teamreflectie verder willen uitwerken.

Stand van zaken vorig actieplan 2022

Onderwerp	Afgesproken die we toen gemaakt hebben	Huidige stand van zaken
Risico's	- Het risicobeleid meer bekend maken. - Het risicobeleid meer integreren in Mextra. - Meer ervaringen en dilemma's delen binnen en tussen kernteams.	- Risico's die cliëntgerichte actie vragen staan nu concreter in het begeleidingsplan. Hier zijn de begeleidingsplannen op nagelopen - In Mextra wordt ingebouwd dat we risico's ook kunnen vastleggen en volgen - We hebben meer kerteamoverleggen gepland om risico's te bespreken - In de directiebeoordeling is de lijst met mogelijke risico's geactualiseerd zodat we daar gericht actie op kunnen inzetten. - Er is een incidentenapp ontwikkeld om mogelijke risico's eenvoudiger te melden en actie op uit te zetten
Privacy	- Het privacybeleid wordt herzien: zowel technische maatregelen als hoe je als begeleider omgaat met persoonsgegevens. - Ook gaan we kijken naar de werkwijze van de Houvasttelefoon en hoe je daar veilig aan informatie kunt komen om de beller direct te helpen.	- In Mextra is de toegang tot alle dossiers nagelopen en geactualiseerd. Hier zit dus actief beheer op. - In Mextra is een break the glass procedure opgezet. Medewerkers kunnen alleen met een speciale toegang en opgaaf van reden in een clientdossier waar zij niet aan gekoppeld zijn. Meldingen hiervan komen centraal binnen bij 1 Mextra-beheerder. In de praktijk is zichtbaar dat deze procedure gebruikt wordt door medewerkers die vanuit de houvasttelefoon toegang tot een dossier nodig hebben.

Onderwerp	Afgesproken die we toen gemaakt hebben	Huidige stand van zaken
Privacy (..vervolg)		- Het privacybeleid is geactualiseerd - Er wordt gekeken naar beveiligd mailen voor behandelaars - We zijn overgegaan op digitaal ondertekenen van clientplannen. Zo hoeven we geen plannen meer te printen en bij ons te dragen. - In de teamreflectie over rapportage is uitgebreid stilgestaan bij het omgaan met privacygevoelige informatie in de dossiers en daarbuiten.
Reflecteren	- In 2022 zullen we een tweede teamreflectie (evaluatie op 1e bijeenkomst) plannen en gaan we kijken hoe we reflectie meer in de kwaliteitscyclus in kunnen bouwen. Er zijn in 2022 twee bijeenkomsten gepland met een groep medewerkers, georganiseerd door medewerkers op een voor hen relevant thema (reflectie op diverse onderwerpen). - Vanuit de directie zal initiatief genomen worden om uitkomsten van het medewerkersonderzoek (MTO) nog meer te benutten. Dit zal beschouwend in samenwerking met medewerkers vorm krijgen.	- In 2022 zijn twee reflectiebijeenkomsten georganiseerd: over de wzd en over rapporteren - Begin 2023 is een reflectiebijeenkomst georganiseerd over werken met cliënten met kinderen - De aandachtspunten uit het MTO heeft de directie in de jaargesprekken meegenomen
Doorontwikkelen cliëntplan vanuit de ervaringen van de Pilot Leven zonder Plan	Streven is dat er ook op het gebied van een cliëntplan maximaal maatwerk mogelijk is door middel van creëren van bijvoorbeeld verschillende manieren van vormgeven van de afspraken die jaarlijks gemaakt worden tussen cliënten en Het Houvast over de ondersteuning	Vanuit het Houvast is input gegeven om het landelijke beleid ondersteuningsplannen bij VGN te actualiseren. De ervaringen vanuit Het Houvast in algemeenheid en de pilot Leven zonder Plan zijn hierin meegenomen. Maatwerk binnen de organisatie is al gerealiseerd (cliënt heeft zeggenschap in met wie hij het plan maakt, in welke mate er beeldvormende informatie in staat etc), het formaliseren van de eerder genoemde pilot maximaliseert dit verder en maakt eea regelarter (clienttevredenheid, evaluatie en afspraken over ondersteuning komend jaar in 1 document).

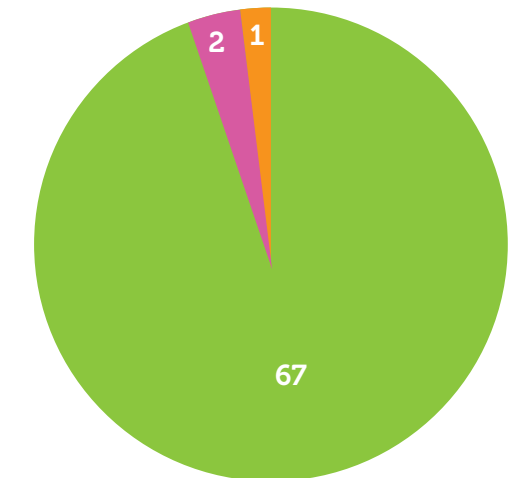
Bouwsteen 1

De eerste bouwsteen van het kwaliteitskader gaat uit van het bieden van persoonsgerichte zorg die aansluit op de wensen en behoeften van de cliënt.

Binnen Het Houvast is een belangrijke indicator voor deze bouwsteen het werken met begeleidingsplannen. We zorgen dat iedere cliënt een plan heeft en dat er met die plannen ook echt gewerkt wordt. De client bepaalt zelf wie er in zijn of haar kernteam zit en met wie het plan gemaakt wordt. Tijdens interne audits toetsen we of die actuele plannen er zijn. In de ISO-groep werken we met 'Helikopters'. Dit zijn medewerkers die extra in de gaten houden of we de dossiers op orde hebben en houden.

Begeleidingsplannen

Vrijwel iedere client heeft een actueel plan. Met de twee cliënten die geen actueel plan hebben zijn we in gesprek. Op hun verzoek is er dus nog geen plan.



Het Houvast status per afdeling

- Actueel en getekend
- Niet actueel
- Concept

Pilot 'leven zonder plan'

De pilot 'Leven zonder plan' werd gestart naar aanleiding van weerstand bij cliënten van Het Houvast tegen het gebruikelijke cliëntplan. Dit werd ervaren als 'opgelegd', 'kunstmatig' en niet aansluitend bij hun beleving van de ondersteuning. Als je via het Houvast ondersteund wordt, wil dat dus nog niet zeggen dat je ook als cliënt zit te wachten op een begeleidingsplan. Een aantal cliënten wil echt geen plan. Maar we hebben ook te maken met een verplichting vanuit de Wlz om wel een actueel begeleidingsplan te hebben.

Bij drie cliënten werd begin 2020 gekozen, in afstemming met zorgkantoor VGZ, voor een experimentele werkwijze, gebaseerd op de QualityQube, een methodiek voor het in kaart brengen van cliëntervaringen met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning. Deze methodiek is erkend door VGN als Categorie 1 instrument. De QualityQube methode werd eerder meerdere keren bij Het Houvast gebruikt in het kader van een terugkerend cliënttevredenheid onderzoek. Cliënten hadden geen weerstand tegen dit onderzoek en waardeerden het positiever dan de 'klassieke' cliëntplan-systematiek. In een pilot werden daarom de QualityQube indicatoren met betrekking tot de ervaren kwaliteit van ondersteuning aangepast en gecombineerd met het maken van afspraken tussen cliënt en Het Houvast over de

ondersteuning voor de volgende tijdsperiode. Er werd gekozen voor een vorm van actie-onderzoek waarbij procesmatig het werken zonder cliëntplan zou worden gevolgd en geëvalueerd. Wegens positieve ervaringen in 2020, werd de pilot in 2021 verlengd om resultaten en bevindingen over langere termijn te kunnen bezien. In maart 2021 volgde zodoende een tweede evaluatiemoment en in voorjaar 2022 vond de eindevaluatie plaats. Zichtbaar is o.a. dat deze werkwijze op individueel niveau integratie bereikt tussen cliënttevredenheid-onderzoek en zorgplan. Belangrijker nog is dat cliënten ervaren dat er in het gesprek oprechte belangstelling bestaat voor hun situatie en dat het gesprek niet vanuit een protocol of stramien plaatsvindt dat zij als vreemd ervaren. De relatie tussen cliënt en begeleider staat bij Houvast centraal en deze manier van 'zorgplan' bespreken sluit hierbij aan. De evaluaties vonden plaats onder leiding van een onafhankelijk onderzoeksbureau (Buntinx Training & Consultancy).

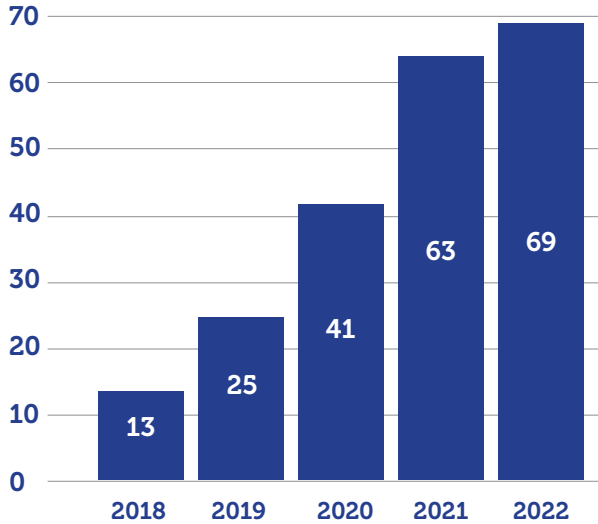
We willen graag verder met deze manier van werken. Op dit moment zijn we in gesprek met het zorgkantoor. Zij hebben de pilot en de resultaten voorgelegd aan hun juridische afdeling. Het doel blijft om de pilot om te zetten naar een standaard manier van werken voor cliënten die dit willen en waar het ook kan. Hiervoor zijn criteria beschreven gedurende de looptijd van de pilot.

Incidentmeldingen

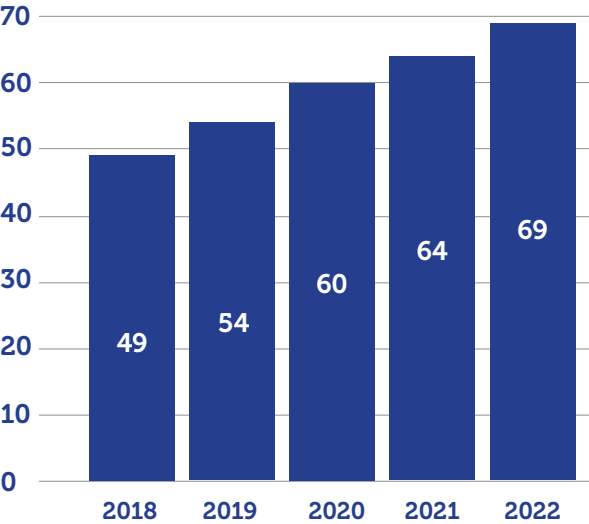
Een ander belangrijk onderdeel van het cliëntgericht werken is het leren van incidenten.

In 2022 zijn meer incidentmeldingen uitgebracht dan in de jaren daarvoor. Dat komt omdat het risicobeleid is aangepast en het melden van mogelijk risicovolle situaties is daar een belangrijk onderdeel van. Wat ook meespeelt is dat het aantal cliënten jaarlijks toeneemt. Het is goed zichtbaar dat er steeds beter gemeld

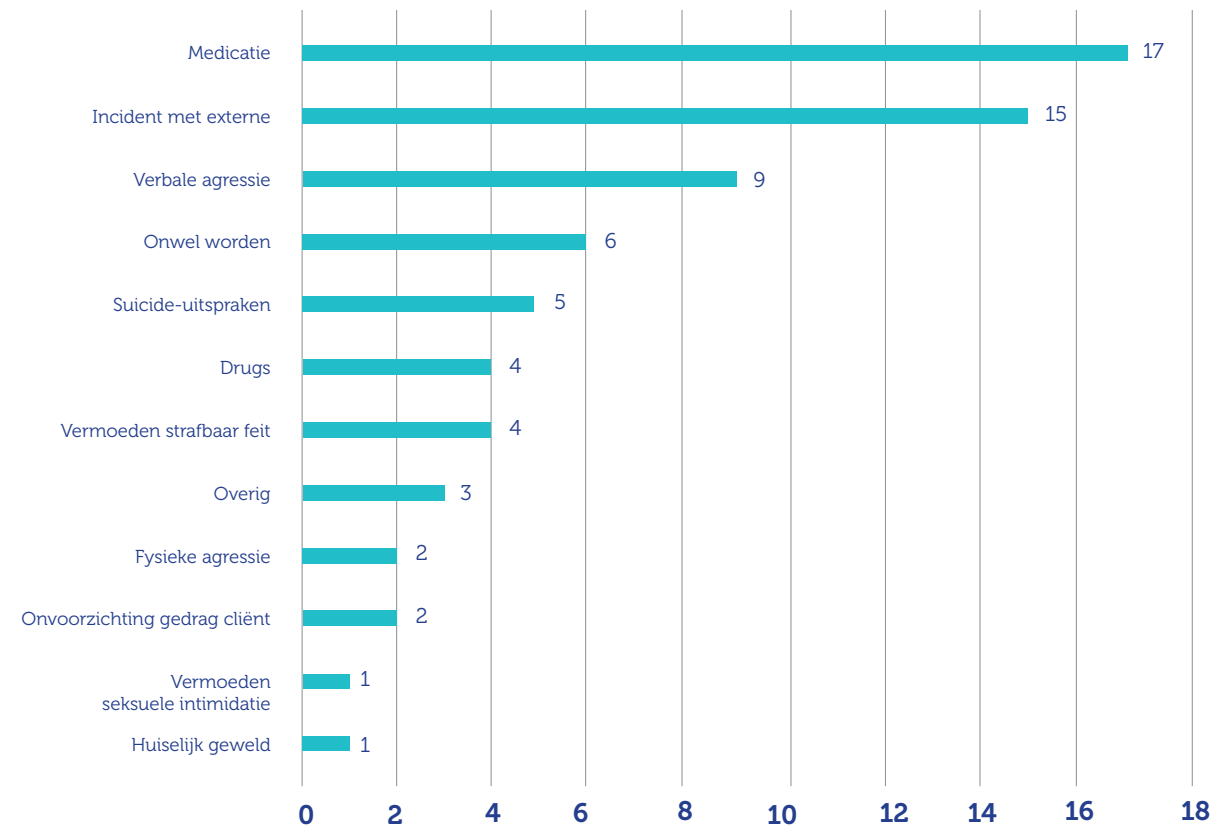
wordt. Iedere melding wordt beoordeeld op volledigheid en noodzakelijke vervolgacties. Eind 2022 is gestart met een nieuwe manier van het uitbrengen van incidentmeldingen. Via een ontwikkelde app is het makkelijker om een melding te doen. Op dit moment worden de laatste verbeteringen aangebracht in deze app. Er is in 2022 geen sprake geweest van een meldingsplichtige calamiteit of een ander soort verplichte melding.



Incidentmeldingen per jaar



Aantal cliënten per jaar



Soort incidenten 2022

Wat valt op bij het type incidentmeldingen?

Net als in 2021 gaan de meeste meldingen in 2022 over medicatie-incidenten. Het gaat hierbij over een klein aantal cliënten met veelal 'bijna-incidenten' vanuit het eigen beheer van de medicatie. Denk bijvoorbeeld aan het kwijt zijn van medicatie van de dag waardoor de medicatie van een latere dag genomen wordt.

De ondersteuningsafspraken hierbij zijn per client opgenomen in de BEM-formulieren.

Bij een verdere analyse van de meldingen blijkt dat er regelmatig sprake is van incidenten die zich in de huiselijke sfeer bevinden. Het gaat dan niet direct over huiselijk geweld, maar bijvoorbeeld wel over verbale agressie richting begeleiders, elkaar of externen waar ook de kinderen van de cliënt bij aanwezig zijn.

Om dit punt nader te onderzoeken is een teamreflectie georganiseerd, waarover later meer.

In 2022 is een incidentenmeldingsapp ontwikkeld om eenvoudiger meldingen te kunnen doen. In deze app is het ook mogelijk om aan te geven of er sprake is geweest van de inzet van onvrijwillige zorg en of de meldcode gevolgd is. Ook de beoordeling of een incident een calamiteit of een andere verplichte externe melding is, is via de app vast te leggen. De eerste ervaringen met de app zijn zeer positief. In 2023 gaan we de werking van de app verder finetunen.

Directiebeoordeling

De directie toetst jaarlijks of alle onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) nog naar behoren werken. Op 18 februari 2023 heeft de directie deze toetsing ('directiebeoordeling') uitgevoerd. In de bijlage een samenvatting van deze beoordeling, er is een volledig rapport beschikbaar.

Bij de directiebeoordeling is ook gekeken naar de thema's die verder uitgediept kunnen worden bij de teamreflectie (bouwsteen 3). Dat was het thema Wet zorg en dwang en het thema cliënten & kinderen.

Externe audit

Externe audit

Jaarlijks toetst een auditor van het Keurmerkinstituut Het Houvast op de kwaliteitsnorm ISO 9001 voor de zorg, ook wel NEN-EN 15224. Dit is altijd een combinatie van gesprekken op kantoor en bezoeken aan cliënten.

Het bezoek op 11 oktober 2022 is goed verlopen. De auditor schrijft in haar rapport het volgende:

Het volledige rapport is beschikbaar.

Ieder jaar beoordelen we of een externe audit voor Het Houvast een meerwaarde heeft. Dit jaar hebben we dat samen met het Keurmerkinstituut gedaan op 3 februari 2023. Van beide kanten kijken we positief naar de samenwerking. We leren als Houvast nog steeds van de externe ISO-toetsing en gaan er de komende jaren dus ook mee door.

Het managementsysteem heeft het vermogen om aan de toepasselijke eisen en verwachte resultaten te voldoen, wat blijkt uit de duidelijk zichtbare PDCA-cyclus in alle lagen van de organisatie.

Het proces van interne audit en directiebeoordeling levert een grote bijdrage aan de doeltreffendheid van het managementsysteem. Er komt duidelijk in naar voren welke kansen tot verbetering mogelijk zijn.

Er zijn tijdens deze audit geen afwijkingen geconstateerd. De getroffen corrigerende maatregelen m.b.t. eerder geïdentificeerde afwijkingen zijn doeltreffend.

Het toepassingsgebied is ongewijzigd en geschikt voor certificatie onder het HKZ schema: EN15224, versie 2017.

Het KMS voldoet in goede mate aan de norm, is geschikt voor implementatie van wet- en regelgeving en contractuele eisen, en is effectief in de realisatie van de organisatiedoelen. Het advies is om het certificaat te continueren.

Inspectiebezoek

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd bracht op 22 maart 2022 een bezoek aan Het Houvast. Dit bezoek was een dag vooraf aangekondigd. De inspecteurs toetsen of de zorgaanbieder de zorg verleent zoals is voorgeschreven in wetten, professionele standaarden, veldnormen en in het veld vastgestelde kwaliteitskaders. Aanleiding voor het inspectiebezoek aan Het Houvast is dat de inspectie deze organisatie lang niet heeft bezocht.

Conclusie van de IGJ:

De inspectie concludeert dat Het Houvast op de meeste van de door de inspectie getoetste normen (grotendeels) voldoet. De inspectie ziet dat de organisatie er aan werkt om de cliënten een leven te geven dat zo normaal mogelijk is. Zij bieden daarvoor nabijheid als het moet en afstand als het kan. Meer kennis (bij alle zorgverleners) en dialoog over de Wzd kan de organisatie helpen om de zorg nog veiliger te maken. Dit geldt ook voor het explicieter vastleggen van dilemma's bij risico's met de keuzes en afspraken die daar uit voortkomen. Gelet op de stappen die Het Houvast al zet om de zorg te verbeteren heeft de inspectie er vertrouwen in dat Het Houvast zich in zal spannen om de zorg nog verder te verbeteren. Het volledige rapport is beschikbaar.

2

Bouwsteen 2

In 2021 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle cliënten van Het Houvast via de methodiek van de Quality Qube. Eind 2022 hebben we dit herhaald onder ‘nieuwe’ cliënten die minder dan 6 maanden via Het Houvast wonen. Dit waren in totaal 8 cliënten. Belangrijkste doel van dit onderzoek was om te zien of we ook bij de start van de zorg goed invulling geven aan de eigen regie van de cliënten.

Jaar	Rapportcijfer
2014	8,6
2015	8,5
2016	7,9
2017	8,5
2019	8,5
2021	8,8
2022 (nieuwe cliënten)	8,0

Rapportcijfers, gegeven door cliënten

Van iedere deelnemer is een kwaliteitsverbeterkaart gemaakt met de specifieke wensen. Gezien het kleine aantal deelnemers (8) is het niet mogelijk om hiervan een samenvatting te maken. De kernteams gaan met de kwaliteitsverbeterkaarten aan de slag.

Valt er nog iets te klagen?

Binnen Het Houvast is een contract met een externe klachtenfunctionaris. In 2022 is geen klacht bij haar ingediend. Uit eerdere ervaringen blijkt dat de klachtenroute bij cliënten wel bekend is.

3

Bouwsteen 3

Teamreflectie rapporteren

In 2022 hebben begeleiders aangegeven dat ze graag meer kennis willen uitwisselen over het rapporteren in Mextra. Aandachtspunt was dat binnen kernteams niet altijd gerapporteerd werd. Samen met een behandelaar heeft een aantal begeleiders deze teamreflectie opgezet. Na een gezamenlijke bespreking hoe het nu in de praktijk werkt, zijn de volgende afspraken gemaakt:

- Er wordt na het contactmoment en binnen 24 uur gerapporteerd in het rapportagesysteem Mextra.
- Collega's bevragen elkaar op het schrijven van rapportage en op de inhoud daarvan.
- Het is wenselijk dat rapportage gelezen wordt voordat bezoek aan cliënt afgelegd wordt. Zo kan er ingespeeld worden op vragen en is begeleiding op de hoogte van wat er speelt.
- Er wordt gebruik gemaakt van initialen wanneer er gesproken wordt over derden zoals bijvoorbeeld partner of familie.
- Als er vanuit de Houvasttelefoon gerapporteerd moet worden bij een client waarbij de medewerker geen onderdeel is van het kernteam dan kan er toegang gekregen worden (12 uur) met opgaaf van reden via de "break the glass" procedure.
- Bovenstaande punten worden in het beleid aangepast.

Teamreflectie wet zorg en dwang (Wzd)

De kern van de Wzd is dat iedereen zelf mag bepalen hoe hij/zij het leven inricht. Dat geldt natuurlijk ook voor de zorg die je krijgt. Er kunnen situaties zijn waarbij het noodzakelijk is om onvrijwillige zorg, zoals vastpakken, in te zetten. Bijvoorbeeld in een situatie om ernstig letsel bij een cliënt te voorkomen. De Wzd regelt hoe je dan moet handelen. Binnen het Houvast is het uitgangspunt dat er geen onvrijwillige zorg ingezet wordt.

De Inspectie (IGJ) toets of zorgaanbieders voldoen aan deze wet. Bij het bezoek op 22 maart (zie pagina 23) was 1 van de conclusies dat de kennis over de Wzd verhoogd kan worden. De IGJ beveelt aan om hier een dialoog met elkaar over te voeren.

Dat hebben we gedaan in de vorm van een teamreflectie over de Wzd.

Tijdens de teamreflectie hebben we met elkaar ervaringen uitgewisseld over onvrijwillige zorg en de grijze gebieden hierbij. Het onderscheid tussen vrijwillige en onvrijwillige zorg is niet altijd duidelijk te schetsen. Wat doe je bijvoorbeeld met een cliënt die zelf graag wil dat je het kernteam meekijkt met camerabeelden rondom het huis?

Volgen we dan ook het verplichte stappenplan? We kijken terug op een mooie bijeenkomst waar we het beleid nog eens goed met elkaar door hebben genomen. Een actie die we ingezet hebben is het invoegen van 'wzd' als verplicht invul-veld op het incidentmeldingsformulier.



Teamreflectie cliënten en kinderen

Tijdens de teamreflectie van 7 april 2023 hebben we met een diverse groep collega's gekeken naar het feit dat we steeds vaker ook ondersteuning bieden aan cliënten in hun gezinssituatie, met kinderen en partners.

We hebben hierbij ervaringen uitgewisseld. Hoe zorg je dat cliënten regie houden op hun gezinsleven en wanneer grijp je als begeleider wel in? Het volgen van van de meldcode en wat kun je beter wel en wat niet doen. We sloten af met een inventarisatie van de do's en dont's.

Zo is het punt genoemd dat je niet meteen moet oordelen vanuit je eigen opvoedingservaring. Van belang is om altijd met de client bespreekbaar te maken wat je ziet. Naar aanleiding van o.a. deze bijeenkomst is een visie op ouderschap beschreven, het verdrag, de meldcode en ook de do's en dont's vanuit de teamreflectie zijn daarin verwerkt.

Ook het wel/niet volgen van de meldcode is een verplicht invulveld in de nieuwe incidenten-app.



Plan van aanpak 2023

En wat gaan we nu verder doen? Zoals in de inleiding staat zijn we in 2023 al begonnen met een aantal acties, bijvoorbeeld op het gebied van cliënten met kinderen. In onderstaande tabel een samenvatting van de acties die al lopen of die we uit gaan zetten.

Onderwerp	Afspraken
Kind en gezin	- Beleid Visie op ouderschap vaststellen - Handen en voeten geven aan dit beleid in de praktijk. Hoe we dit concreet vorm gaan geven werken we nog verder uit. Het visiestuk moet in elk geval voorzien in eenvoudige en gemeenschappelijke taal onder medewerkers en richting cliënten. - Het organiseren van een scholing meldcode voor begeleiders waar o.a. gespreksvaardigheden geoefend worden (het bespreken van zorgen). - Visitatie door Sterk Huis op dit thema - Werken met signalenlijsten in sommige kernteams - Samenwerken met andere partijen gespecialiseerd in kind en gezin - Het organiseren van een scholing rondom advies/gespreksvoering bij een kinderwens en zwangerschap
Digitaliseren	Digitaliseren van onze werkprocessen is een belangrijk aandachtspunt. De ervaring van de laatste jaren is dat vanuit technologie veel ontwikkelingen zijn die korte lijnen en snel informatie delen mogelijk maken. Snelheid, elkaar vinden en veiligheid zijn hierbij belangrijk. Ook in 2023 gaan we verder met het thema digitalisering door het verder vullen van de Bundeling-app en het werken met de incidentenapp. Bundeling is een social intranet app en daarnaast diverse interne apps met elkaar bundelt. Sinds januari 2023 maken we gebruik van de welder app voor het voeren van de jaargesprekken. Twee weken voordat je jarig bent krijg je een uitnodiging voor een jaargesprek met daarbij een voorbereiding die je invult. Deze bestaat uit een gelukswijzer en er wordt gericht gevraagd naar competenties die specifiek zijn voor het werken bij Het Houvast. Rapportage van het gesprek wordt tijdens het gesprek gemaakt en waar nodig plant het systeem eventuele opvolgingen en afspraken. Op basis van ervaringen kunnen we de gesprekken aanpassen

Onderwerp	Afspraken
Beleid grensoverschrijdend gedrag	Door allerlei landelijke ontwikkelingen is het thema ‘veiligheid op de werkvloer’ actueler dan ooit. Ook binnen het Houvast is dit een belangrijk thema. Een aantal acties die we aan het uitvoeren zijn - Vanuit het uitgangspunt dat iedere client recht heeft op een veilige omgeving en iedere medewerker op een veilige werkomgeving is het protocol ‘grensoverschrijdend gedrag’ geschreven. - Dit protocol gaan we na vaststelling delen met alle medewerkers - Om het thema meer bekend te maken gaan we op dit vlak een teamreflectie organiseren
Visie Het houvast	Steeds meer organisaties weten Het Houvast te vinden en willen graag leren van onze manier van zorg verlenen. We staan open voor deze kennisdeling en ook in 2023 zullen we geïnteresseerde zorgorganisaties, het zorgkantoor en de brancheorganisatie meenemen in onze visie.



Bijlage

Samenvatting resultaten directiebeoordeling

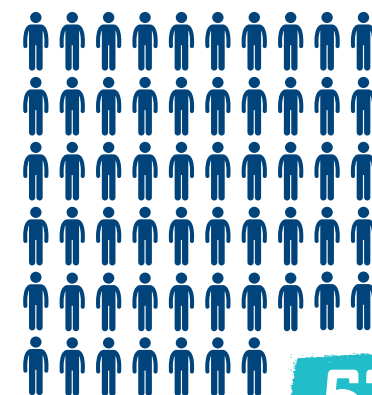
Thema	Actie	2018	2019	2020	2021	2022
Cliënt	Tevredenheidsmeting					
	Klachtafhandeling					
	Omgaan met afwijkingen van de zorg					
Medewerker	Scholing					
	Samenwerkingsgesprekken					
	Verzuim					
	MTO					
Organisatie	Handboek					
	Interne audit					
	Externe audit					
	Incidentmeldingen					
	Ketenpartners					

- Direct verbeteractie nodig
- Enkele verbeteracties wordt er gewerkt volgens de interne afspraken
- Er wordt gewerkt volgens interne afspraken



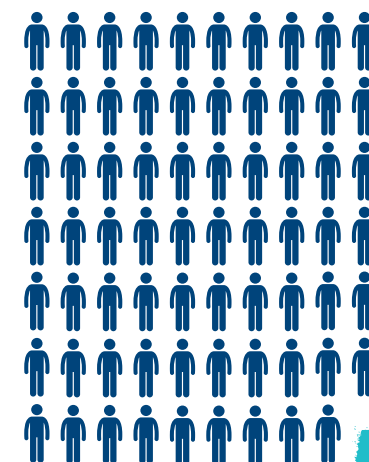
Cijfers en kengetallen

Aantal medewerkers

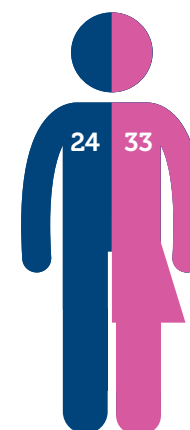


57

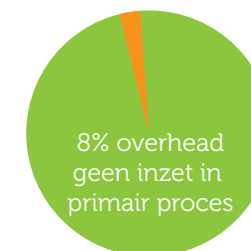
Aantal cliënten



69



Fte 24,6
totaal in 2022



Ziekteverzuim

4%



Reactie Cliëntenraad

Vanuit de cliëntenraad zijn we zeer tevreden over de samenwerking met de bestuurder, Marc, van het Houvast. De adviezen die we geven worden altijd serieus genomen en goed opgepakt. Mochten er dingen niet duidelijk zijn, wordt er altijd de moeite genomen om het goed uit te leggen. Zodat we snappen waar we advies op moeten geven.

We vinden het fijn dat het goed gaat met het Houvast, maar ook goed dat er altijd gekeken wordt hoe het nog beter kan.

En dan altijd vanuit het perspectief van de client, waarbij de medewerker ook zeker niet vergeten wordt.

We worden als cliëntenraad meegenomen in de verbeterpunten en mogen hier over meedenken. Onze mening wordt gewaardeerd en serieus genomen.

We hopen in de toekomst nog lang op deze manier te mogen samen werken.

Groeten Jeroen en Cathy,



Reactie RvC

Beelden zeggen meer dan woorden. Hoe is het gesteld met de kwaliteit van zorg die Het Houvast biedt? Als je de glimlach van A. ziet, aan het begin van dit kwaliteitsrapport, zijn er eigenlijk geen woorden nodig om deze vraag te beantwoorden. Die glimlach zegt alles. De kracht van Het Houvast is doen wat er toe doet. En dat is kwaliteit. Dus volgens De Houvast-methode zouden wij nu geen woorden meer wijden aan onze reflectie op het kwaliteitsrapport. Maar omdat ook wij ons bewegen in een wereld die groter is dan Het Houvast komen er toch een paar.

Als Raad van Commissarissen zijn wij ontzettend trots op hoe Het Houvast al meer dan 10 jaar een hoge kwaliteit van zorg waarmaakt. De bevologenheid van de zorgverleners in combinatie met de manier waarop zij zorg verlenen, ruimte en vertrouwen in plaats van begrenzing, het bieden van een eigen plek in de samenleving voor iedere client, de keuzevrijheid voor cliënten om zelf hun zorgverleners te kiezen, maakt Het Houvast uniek. Dit uit zich in hoge client- en medewerkerstevredenheid, bovengemiddelde scores op kwaliteit, geen wervingsvraagstuk en een lage overhead. Ook heeft Het Houvast een aantal jaar geleden het predikaat “Zinnige Zorg” gekregen van VGZ.

Inzoomend op kwaliteit kunnen wij constateren dat het kwaliteitsmanagementsysteem zeer gedegen is ingericht, waarbij gebruik wordt gemaakt van verschillende meetinstrumenten, externe audits en een strak ingericht proces. Tot zover de randvoorwaardelijke kant: het gaat uiteraard om het resultaat. De scores op kwaliteit kunnen met recht bovengemiddeld worden genoemd, waarbij vooral de clienttevredenheid met een 8 eruit springt. De externe audits en de visitatie door de IGJ bevestigen dit beeld: Het Houvast voldoet ruimschoots aan de externe normen. Uiteraard zijn er aandachtspunten maar er is volop vertrouwen bij de instanties dat deze worden opgepakt.

Wat ons blijft puzzelen is de vraag: waarom omarmen niet veel meer zorgverleners en zorgkantoren De Houvast-methode?

Raad van Commissarissen
Jan-Herman Spanjersberg, Rob Poels & Saskia Emmerik



"Wonen, daginvulling en steun
met oog voor kwaliteit, betrouwbaarheid
en continuïteit."

Het Houvast B.V.
Beneluxlaan 59-09
5042 WK Tilburg
info@hethouvast.nl
www.hethouvast.nl