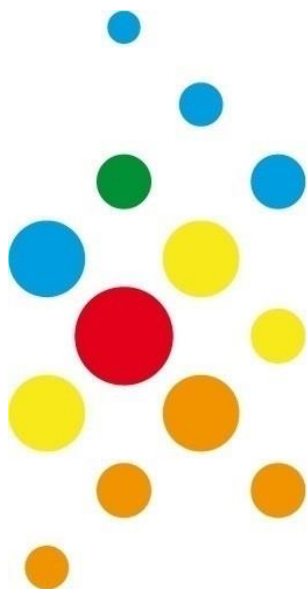


KWALITEITSRAPPORTAGE 2017/2018

KWALITEITSKADER GEHANDICAPTEN ZORG



ThuisTeam Twente

zo gewoon dat het niet opvalt

Stichting ThuisTeam Twente

Schuttenstraat 7

7607 JA Almelo

0546-45.55.63

info@thuissteamtweite.nl

www.thuissteamtweite.nl

SAMENVATTING

U Leest de eerste kwaliteitsrapportage van Stichting ThuisTeam Twente in het kader van het (vernieuwde) Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het rapport geeft een beeld van de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van het kwaliteitskader in 2017/2018 binnen onze organisatie.

De rapportage over 2017/2018 is bedoeld als een zogenaamde 'nul-meting'. Een aantal aspecten van het kwaliteitskader in 2017/2018 is nog niet ten volle zijn geïmplementeerd binnen ThuisTeam Twente. Dit betreft dan met name de wijze van totstandkoming van deze rapportage en de externe visitatie.

In dit rapport wordt beschreven dat ThuisTeam Twente een aantal instrumenten gebruikt om de kwaliteit van zorg te waarborgen op het vlak van het individuele zorg die aan cliënten geboden wordt (peiler1 van het kwaliteitskader). De instrumenten die in dit verband worden beschreven zijn:

- De methodiek Krachtwerk
- Het werken met individuele ondersteuningplannen
- De inventarisatie van individuele risico's en handelplannen op deze risico's
- Het waarborgen van veiligheid in een extramurale setting (veilig thuis)
- De versterking en borging van regievoering op het eigen zorgproces door de cliënt

In dit rapport wordt beschreven dat ThuisTeam Twente een aantal instrumenten gebruikt om systematisch te leren van cliëntervaringen (peiler2 van het kwaliteitskader). De instrumenten die in dit verband worden beschreven zijn:

- De methodiek Krachtwerk
- Tweejaarlijks Cliënt Tevredenheids Onderzoek
- Klachtenprocedure
- Meldingsprocedure voor afwijkingen en incidenten

In dit rapport wordt beschreven dat ThuisTeam Twente een aantal instrumenten gebruikt om systematisch te reflecteren op het eigen handelen door zorgverleners (peiler3 van het kwaliteitskader). De instrumenten die in dit verband worden beschreven zijn:

- De teamkrachtbespreking
- Het voortgangsoverleg

Het bestuur van ThuisTeam Twente is dat met name op de tweede peiler en de derde peiler verbeteracties nodig zijn. Het onderzoek naar cliëntervaringen moet meer systematisch ter hand worden genomen, met name daar waar het gaat om het analyseren van individuele evaluaties met cliënten en het leren van deze evaluaties. Daarnaast vindt het bestuur het wenselijk dat er gewerkt wordt aan een meetinstrument dat op objectieve wijze de ontwikkeling in de kwaliteit van leven van onze cliënten volgt en vastlegt. Het is niet langer mogelijk om te wachten op uitkomst van initiatieven hiertoe vanuit het WMO-Domein (Samen14).

Een ander verbeterpunt heeft betrekking op de derdepeiler, de zelfreflectie op ons eigen handelen. Er zal een instrument moeten worden ontwikkeld om op een systematische wijze een gesprek tot stand te brengen tussen bestuurder, management en (senior)zorgverleners over de kwaliteit van ons handelen vanuit het gezichtspunt van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Tot slot moet worden vastgesteld dat ThuisTeam Twente nog niet voldoet aan de eisen van het kwaliteitskader inzake (tijdige) rapportage, publicatie van het kwaliteitsrapport en externe visitatie. Dit rapport zal na vaststelling alsnog gepubliceerd worden op de voorgeschreven wijze. In 2019 zal de landelijk vastgestelde cyclus rond het Kwaliteitskader worden opgenomen als onderdeel van de Planning & Control Cyclus.

INHOUDSOPGAVE

Pagina Omschrijving

- 5 Inleiding
- 6 Een korte beschrijving van de wijze waarop Thuis team Twente is georganiseerd
- 10 Een uiteenzetting van de missie, visie en strategie van Stichting Thuis team Twente, algemeen en specifiek gericht voor de cliëntenzorg WLZ en Beschermd Wonen
- 15 Rapportage op het thema 'Zorgproces rond de individuele cliënt'
- 18 Rapportage op het thema 'Leren van cliëntervaringen'
- 19 Rapportage op het thema 'Kritische Zelfreflectie in Teams'
- 20 Rapportage op het thema 'Systematisch Kwaliteit Verbeteren'
- 21 Conclusies, Verbeterpunten en Prioritering voor 2019

INLEIDING

U Leest de eerste kwaliteitsrapportage van Stichting Thuis team Twente in het kader van het (vernieuwde) Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het rapport geeft een beeld van de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van het kwaliteitskader in 2017/2018 binnen onze organisatie.

Het vernieuwde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg is ontwikkeld onder eindverantwoordelijkheid van het Zorginstituut door alle betrokken partijen in het ‘veld’ van de gehandicaptenzorg. Het jaar 2017 is een ‘opstartjaar’. Het kwaliteitskader is vastgesteld met een looptijd van vijf jaar, tot 2022. Onderstaande afbeelding laat op beknopte wijze zien hoe het kwaliteitskader is opgebouwd en toont de samenhang met het ‘oude’ kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg.



De rapportage over 2017/2018 is bedoeld als een zogenaamde ‘nul-meting’. U zult lezen dat een aantal aspecten van het kwaliteitskader in 2017/2018 nog niet ten volle zijn geïmplementeerd binnen Thuis team Twente. Dit betreft dan met name de wijze van totstandkoming van deze rapportage en de externe visitatie.

Achtereenvolgens treft u in deze rapportage aan:

- 19 Een korte beschrijving van de wijze waarop Thuis team Twente is georganiseerd. (Hoofdstuk 1)
- 20 Een uiteenzetting van de missie, visie en strategie van Stichting Thuis team Twente, algemeen en specifiek gericht voor de cliëntenzorg WLZ en Beschermd Wonen (Hoofdstuk 2)
- 21 Rapportage op het thema ‘Zorgproces rond de individuele cliënt’ (Hoofdstuk 3)
- 22 Rapportage op het thema ‘Leren van cliëntervaringen’ (Hoofdstuk 4)
- 23 Rapportage op het thema ‘Kritische Zelfreflectie in Teams’ (Hoofdstuk 5)
- 24 Rapportage op het thema ‘Systematisch Kwaliteit Verbeteren’ (Hoofdstuk 6)
- 25 Conclusies, Verbeterpunten en Prioritering voor 2019 (Hoofdstuk 7)

1. INRICHTING VAN DE ORGANISATIE

1.1. Algemeen:

De juridische vorm van Thuis team Twente is een stichting. De statuten van de stichting zijn in overeenstemming met de Zorgbrede Governance Code. Er is op dit moment een eenhoofdig bestuur. De bestuurder wordt geadviseerd door een Cliëntenraad bestaande uit drie personen. Een onafhankelijke driehoofdige Raad van Toezicht bewaakt de beleidsvorming en beleidsuitvoering door het bestuur en medewerkers van de stichting. Voor alle cliënten met een WLZ-indicatie of een WMO-indicatie Beschermd Wonen is een professionele onafhankelijk cliëntondersteuner actief om te bewaken dat zorgvuldig wordt omgegaan met de belangen van de cliënt.

1.2 Profiel van de Organisatie:

Naam Rechtspersoon:	Stichting Thuis team Twente
Adres:	Schuttenstraat 7
Postcode:	7601 JA
Plaats:	Almelo
Telefoonnummer:	0546 – 45 55 63
Kamer van Koophandel:	7675.4582
Mailadres:	info@thuis teamtwente.nl
Website:	www.thuis teamtwente.nl
Rechtsvorm:	stichting

Thuis team Twente is een kleinschalig georganiseerde zorgorganisatie. De stichting is werkzaam in Almelo en de gemeenten rond Almelo. Thuis team Twente levert maatschappelijke ondersteuning en praktische hulp aan mensen die het moeilijk vinden regie te voeren over hun dagelijks leven. Soms is deze ondersteuning tijdelijk en helpen medewerkers van de stichting iemand weer op weg. Soms is deze ondersteuning voor langere tijd of moeten in overleg met de cliënt en diens omgeving onderdelen van het dagelijks leven zelfs blijvend worden overgenomen. Thuis team Twente denkt niet in doelgroepen maar kijkt samen met de cliënt en diens omgeving wat er aan hulp nodig is en hoe dit het best kan worden georganiseerd.

Als het nodig is, biedt Thuis team Twente naast ondersteuning en praktische maatschappelijke hulp ook basisverzorging en huishoudelijke hulp. Daarnaast biedt Thuis team Twente haar cliënten in een netwerkorganisatie en in samenwerking met een aantal samenwerkingspartners mogelijkheden voor arbeidsmatige dagactiviteit of ontspanning. Thuis team Twente biedt op werkdagen onder de noemer 'Inloop aan de Aa' op de locatie aan de Schuttenstraat een creatief inloop-programma voor cliënten die behoefte hebben aan sociale contacten en structurering van het dagelijks leven maar die onvoldoende bereid of in staat zijn zich te commiteren aan een strak ingeregeld 'dagbestedingsaanbod'.

Thuis team Twente werkt in een *extramurale setting*. Een deel van de cliëntengroep heeft echter in meer of mindere mate een *beschermd woonomgeving* nodig. Het zorgaanbod is hier op afgestemd. In een extramurale setting biedt de stichting veiligheid en structuur middels de inloopfaciliteit tijdens 'kantooruren', de avondronde (surveillancedienst), de 24/7 bereikbaarheidsdienst en korte lijnen tussen cliënt, mantelzorgers, zorgverleners en ondersteunende medewerkers. Uiteraard werkt

ThuisTeam Twente hierbij als het nodig is samen met andere zorgorganisaties (verpleging), behandelaren en veiligheidsinstanties.

1.3. Kernprestaties in 2017

De prestaties van de stichting kunnen in onderstaande tabellen worden samengevat:

Tabel 1: Aantallen Cliënten in 2017

Aantal cliënten in zorg per 31 december	2017	2016
	113	119

Tabel 2: Productie in Declarabele Prestaties in 2017

Declarabele Zorgprestatie	Eenheid van Declaratie	2017	2016
WLZ Individuele Begeleiding H300	uur	3.640	0
WLZ Persoonlijke Verzorging H126	uur	154	0
WLZ Begeleiding Groep H811 H9xx	dagdeel	712	0
WLZ Schoonmaak H117	uur	326	0
WLZ/WMO - PGB - Individuele Begeleiding	uur	733	3.585
WLZ/WMO - PGB - Begeleiding Groep	dagdeel	1.524	253
WLZ/ZVW - PGB - Verpleging	uur	86	205
WLZ/ZVW - PGB - Persoonlijke Verzorging	uur	787	1.501
WMO - ZIN - Ondersteuning Zelfstandig Leven 1	uur	1.108	985
WMO - ZIN - Ondersteuning Zelfstandig Leven 2	uur	5.675	3.873
WMO - ZIN - Ondersteuning Zelfstandig Leven 3	uur	0	1.372
WMO - ZIN - Ondersteuning Maatsch. Deelname 1	dagdeel	4.653	5.139
WMO - ZIN - Ondersteuning Maatsch. Deelname 2	dagdeel	1.723	1.195
WMO - PGB - Leefbaar Huis	uur	120	362
WMO - ZIN - Leefbaar Huis	uur	3.430	1.278
Huishoudelijke Hulp HHT	uur	1.876	669
Totaal Declarabele Prestaties in Aantallen		26.587	20.417
WMO – Gemidd Aantal Cliënten Beschermd Wonen	jaar	3	3

Tabel 3A: Personeelsformatie in FTE

Medewerkers per 31 december in FTE	2017	2016
Medewerkers in Loondienst	18.77	16.67
Inzet Zorgverleners op freelance-basis	5.40	1.75
Totaal	24.17	18.42

Tabel 3B: Personeelsformatie in aantallen

Medewerkers per 31 december in aantal personen	2017	2016
--	------	------

Medewerkers in Loondienst	30	28
Inzet Zorgverleners op freelance-basis	11	8
Totaal	41	36

Tabel 4: Financiële Kerncijfers over 2017 (in euro)

Omzet Declarabele Zorgprestaties WLZ/WMO/ZVW	1.054.481
Personele Kosten	807.145
Niet-Personele Kosten	145.186
Kosten Huisvesting	24.293
Kosten Financiering	5.231
Resultaat	72.626

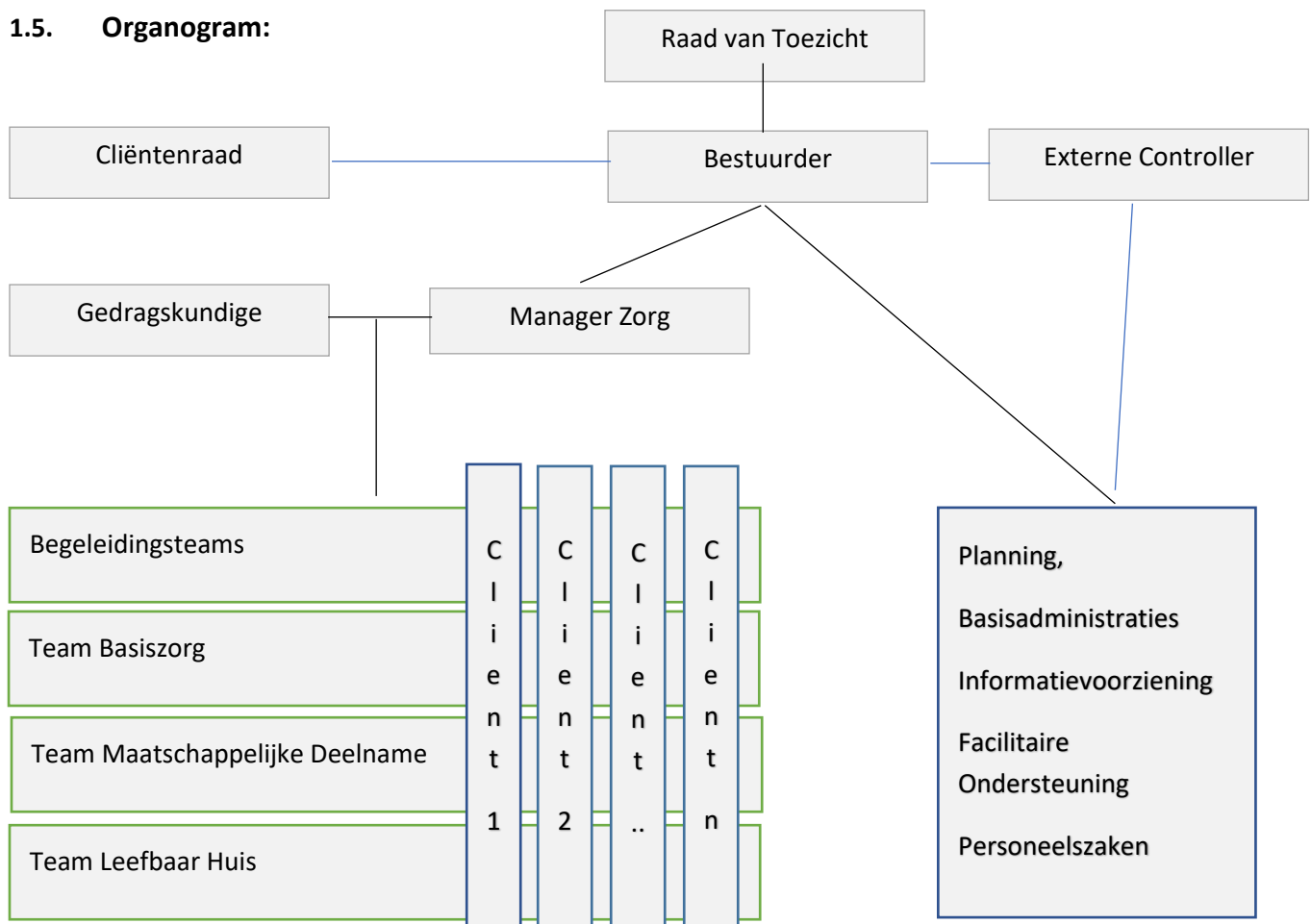
1.4. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

De Stichting ThuisTeam Twente past de zorgbrede governance code toe. Er is een driehoofdige Raad van Toezicht die toezicht houdt op het bestuur van de stichting en die statutair bevoegd is bestuurders aan te stellen of te ontslaan. Daarnaast is er een eveneens driehoofdige cliëntenraad actief.

De personele samenstelling van de diverse bestuurlijke en toezichthoudende lichamen was op 31 december 2017 als volgt:

Samenstelling Raad van Toezicht:	
Mevr. Drs. P. Mohr	Voorzitter, Personeelsbeleid, Algemeen Beleid
Dhr. D. Ekkel	Lid, Kwaliteit van Zorg
Dhr. Mr. L. Wiggers	Lid, Financieel en Juridische Zaken
Samenstelling Bestuur:	
Dhr. G.J. Mensink	
Samenstelling Cliëntenraad:	
Vacature	Voorzitter
Mevr. A. Olthof	Lid
Dhr. C. Mulder	Lid

1.5. Organogram:



1.6 Organisatie van de Zorg:

Elke cliënt die in zorg komt bij ThuisTeam Twente wordt toegewezen aan een Senior Ambulant Begeleider. Dit is een medewerker met een HBO-kwalificatie, maatschappelijk werk of verpleegkundig.

Afhankelijk van de ondersteuningsvraag van de cliënt wordt er een 'thuisTeam' samengesteld dat kan bestaan uit medewerkers vanuit de teams 'begeleiding', 'basis zorg' en 'leefbaar huis'. Als de cliënt ondersteuning nodig heeft op het vlak van dagbesteding/maatschappelijke deelname wordt er vanuit het team 'maatschappelijke deelname' gezocht naar een geschikte werkplek of ontwikkelingsplek. De thuisTeams worden inhoudelijk aangestuurd door de Senior Ambulant Begeleider. Deze persoon is ook de medewerker die namens ThuisTeam Twente samen met de cliënt diens bewustwordingsproces op het (her)nemen van regie conform de methodiek 'Krachtwerk' (herstelgericht werken) probeert te beïnvloeden en vanuit deze methodiek met de cliënt vorm en inhoud geeft aan het ondersteuningsplan en de uitvoering hiervan.

Voor cliënten met een complexe zorgvraag (wij verstaan hieronder: een WLZ-indicatie of indicatie WMO Beschermd Wonen) is een gedragskundige (orthopedagoog) betrokken bij het opstellen van ondersteuningsplannen. De orthopedagoog kan een bindende aanwijzing geven tot aanpassing van het beleid rond een cliënt als hij of zij hiertoe aanleiding ziet vanuit de eigen specifieke deskundigheid.

Het team basiszorg wordt inhoudelijk aangestuurd door een verpleegkundige in dienst van ThuisTeam Twente. Continuïteit van de verpleegkundige functie binnen ThuisTeam Twente wordt gewaarborgd vanuit de extramurale wijkteams van zorgaanbieder ZorgAccent.

1.7 Overige organisatorische aspecten:

ThuisTeam Twente heeft een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem en is ISO 9001:2015-gecertificeerd. ThuisTeam Twente is aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie Zorg. De Klachtencommissie Zorg waarborgt een onafhankelijke afhandeling van klachten conform de hiervoor geldende wettelijke bepalingen en vereisten (o.a. Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Wkkgz).

ThuisTeam Twente participeert op actieve wijze binnen de gemeente Almelo op het vlak van ontwikkeling van huisvesting voor kwetsbare mensen. Onze rol hierbij is die van een zorgaanbieder. Wij exploiteren of beheren geen onroerend goed. Ook is ThuisTeam Twente actief lid van het 'Armoedepact' in Almelo. Binnen dit pact behartigen we de belangen voor (een deel van onze) cliëntengroep. Het Armoedepact Almelo is een netwerk van maatschappelijke en sociaal relevante ketenpartners zoals Stadsbank Oost Nederland, Beschermingsbewind Oost Nederland, Woningstichting St. Joseph, Woningstichting Beter Wonen, Almelo Sociaal, Almelo Doet Mee etc. Ook wordt binnen dit pact samen gewerkt en contact onderhouden met andere zorgorganisaties, in ons geval met name met ZorgAccent en SCOOP Welzijn.

ThuisTeam Twente (en rechtsvoorganger) is actief sinds 2007. We zijn gestart vanuit een 100% financiering op basis van Persoons Gebonden Budgetten. Vanaf 1 januari 2015 kunnen wij op basis van een raamovereenkomst met de veertien samenwerkende gemeenten in Twente 'in natura' zorg aanbieden binnen het domein van de WMO. Op peildatum 1 mei 2016 werd meer dan 95% van onze WMO-gefinancierde dienstverlening bekostigd in natura. ThuisTeam Twente levert vanaf 2017 tevens zorg-in-natura binnen de WLZ. Hiertoe is een gunning afgegeven door het Zorgkantoor Twente.

2. MISSIE, VISIE & STRATEGIE

2.1. Onze missie:

ThuisTeam Twente helpt u op weg. Uw weg.

ThuisTeam Twente wil mensen met een ondersteuningsvraag op het vlak van regievoering op het dagelijks leven, woonachtig in Noord West Twente, zo goed mogelijk helpen om de zorg of ondersteuning op een verantwoorde manier te organiseren. Volgens de wensen en voorkeuren van degene die de zorg of ondersteuning nodig heeft.

ThuisTeam Twente vindt het belangrijk dat mensen met een ondersteuningsvraag op het vlak van regievoering op het dagelijks leven zo 'normaal' mogelijk kunnen leven, tenzij men zelf anders verkiest. Dit houdt in dat wij:

- 26 de cliënt regie geven over de manier waarop we ten dienste van hem of haar ondersteuning proberen te bieden, ook in situaties waarin dit niet altijd vanzelfsprekend is.
- 27 de cliënt zo nodig hulp bieden bij het wonen in een omgeving die volkomen los staat van het feit dat hij of zij zorg of ondersteuning nodig heeft.
- 28 mantelzorgers en andere betrokkenen zien als het fundament onder een succesvol ondersteuningsplan

ThuisTeam Twente richt zich op het aanbieden van intensieve, (maatwerk-)ondersteuning van mensen met een langdurige ondersteuningsvraag die een 'zorg mijddende' overlevingsstijl hebben ontwikkeld en hierin vast lopen.

ThuisTeam Twente wil een kleinschalig georganiseerde, professionele, deskundige, betrouwbare en stabiele zorgaanbieder zijn. En zo bereiken dat onze cliënten, gegeven hun zorg- of ondersteuningsvraag, een zo'n normaal mogelijk leven kunnen leiden, zoals ze dit zelf verkiezen.

2.2. Onze visie op WLZ-zorg en WMO-zorg Beschermd Wonen

Wij hebben onze missie als volgt vertaald in onze visie op WLZ-gefinancierde zorg en op WMO-zorg Beschermd Wonen.

Regie:

De cliënt heeft ten allen tijde regie over de wijze waarop de ondersteuning vanuit ThuisTeam Twente vorm krijgt. Wij proberen dit te bewerkstelligen door:

- De keuze van onze begeleidingsmethodiek, die gebaseerd is op de principes van de methodiek Krachtwerk (herstelgericht werken)
- De cliënt belangrijke zeggenschap te geven in de bemensing van het begeleidingsteam dat door ons wordt ingezet.
- De inzet van een externe cliëntvertegenwoordiger die niet door onze organisatie wordt bekostigd en niet anderszins in economische zin afhankelijk is van ThuisTeam Twente. *[nota bene: Voor WMO-Beschermd Wonen geldt dat hiervoor tot op heden geen onafhankelijke bekostiging beschikbaar is. ThuisTeam Twente bekostigt de onafhankelijke cliëntondersteuning daarom noodgedwongen toch uit eigen middelen].*

Wonen:

Als dit nodig is, ondersteunen wij de cliënt bij het vinden en behouden van woonruimte die voldoet aan een aantal criteria:

- Wonen en Zorg zijn volledig van elkaar gescheiden. De cliënt sluit zelf een huurovereenkomst met een woningaanbieder. De woningaanbieder opereert onafhankelijk van ThuisTeam Twente of een andere zorgaanbieder. Soms is het nodig om hierbij een zogenaamde driepartijen-overeenkomst te sluiten. Dit houdt in dat de woningaanbieder het huurcontract kan ontbinden als de cliënt geen begeleiding ontvangt van een professionele zorgaanbieder. De cliënt behoudt hiermee de mogelijkheid om een nieuwe zorgaanbieder te kiezen, zonder hiervoor te hoeven verhuizen. De woningaanbieder heeft garantie dat de kans op onacceptabele overlast veroorzaakt door de cliënt wordt geminimaliseerd.
- De woonsituatie wordt niet gekoppeld aan 'vooruitgang' of 'achteruitgang' van de cliënt, of aan schommelingen in diens vermogen tot regievoering. De cliënt hoeft zijn of haar recht op wonen niet te verdienen. Binnen het financieel haalbare heeft hij of zij dit recht gewoon, net als elke andere inwoner in deze stad.
- De cliënt beleeft zijn wonen als individueel wonen, dus niet in groepsverband of geclusterd met andere mensen die een vergelijkbare zorgvraag hebben en niet gestigmatiseerd door aanwezigheid van vlaggen, logo's en andere symbolen van de zorgaanbieder.

Passende Zorg is Flexibele Zorg:

Voor veel cliënten van ThuisTeam Twente geldt dat de mate waarin ondersteuning nodig is, varieert in tijd, met pieken en dalen. Wij hebben onze organisatie zo ingericht dat wij hierin mee kunnen bewegen met de cliënt. We laten los als het kan, of als de cliënt dit nadrukkelijk verkiest. We komen dichterbij als de cliënt dit vraagt. Heel soms grijpen we in als dit echt nodig is om gevaar of blijvende escalaties te voorkomen. We noemen dit Professionele Afstand & Betrokken Nabijheid.

In de praktijk betekent dit dat wij gemiddeld 25%-30% van de financiële waarde van een WLZ-indicatie ongebruikt laten. Wij beschikken nog niet over voldoende historische data om een zelfde percentage te kunnen benoemen voor de WMO-Zorg Beschermd Wonen.

Professionele Autonomie van de Zorgverlener

Onze medewerkers zijn professionals op hun werkgebied. Binnen de begrenzing van dit werkgebied zijn zij autonoom in hun handelen en manier van werken en dragen zij eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van zorg.

Wij ondersteunen onze medewerkers om deze (soms zware) verantwoordelijkheid waar te maken en te kunnen dragen. Wij bieden onze medewerkers de ruimte om professional te zijn en verantwoordelijkheid te nemen. Dit noemen we Eigenaarschap.

2.3. Onze werkwijze:

2.3.1 Algemeen

ThuisTeam Twente is een kleinschalig georganiseerde zorgorganisatie. Wij zijn werkzaam in Almelo en de gemeenten rond Almelo. Wij leveren maatschappelijke ondersteuning en praktische hulp aan mensen die het moeilijk vinden regie te voeren over hun dagelijks leven. Soms is deze ondersteuning tijdelijk en helpen wij iemand weer op weg. Soms is deze ondersteuning voor langere tijd of moeten we in overleg met de cliënt of diens omgeving onderdelen van het dagelijks leven zelfs blijvend

overnemen. Thuis team Twente denkt niet in doelgroepen maar kijkt samen met de cliënt en diens omgeving wat er aan hulp nodig is en hoe dit het best kan worden georganiseerd.

Als het nodig is, bieden wij naast ondersteuning en praktische maatschappelijke hulp ook basisverzorging en huishoudelijke hulp. Daarnaast bieden we onze cliënten in een netwerkorganisatie in samenwerking met een aantal partnerorganisaties mogelijkheden voor arbeidsmatige dagactiviteit. Dit organiseren we bij voorkeur op individuele basis, op een beschutte plek midden in de maatschappij. Maar we bieden onze cliënten als dat nodig is ook mogelijkheden om in een kleine groep tot ontplooiing en groei te komen in een omgeving waarin elke kleine stap die de cliënt kan maken wordt gewaardeerd.

Thuis team Twente werkt in een extramurale setting. Een deel van onze cliëntengroep heeft echter in meer of mindere mate een beschermde woonomgeving nodig. Ons zorgaanbod is hier op afgestemd. In een extramurale setting bieden wij veiligheid en structuur middels een Avondronde (surveillancedienst), 24/7 bereikbaarheidsdienst, een laagdrempelige inloopmogelijkheid en korte lijnen tussen cliënt, zorgverleners en ondersteunende medewerkers. Wij noemen dit 'Beschermd Thuis'. Uiteraard werken wij hierbij als het nodig is samen met andere zorgaanbieders, behandelaren, woningbouwcoöperaties, gemeentelijke instanties en veiligheidsinstanties.

Thuis team Twente vindt het belangrijk dat cliënten kunnen leven als volwaardige burgers in onze maatschappij, ook als dit op eigen kracht moeilijk is. Het is hierom dat wij van mening zijn dat onze cliënten met een ondersteuningsvraag op het vlak van 'beschermd wonen', niet 'geclusterd' hoeven te wonen in de directe omgeving van mensen met een vergelijkbare ondersteuningsvraag. Wij proberen te bewerkstelligen dat onze cliënten 'gewoon' kunnen wonen in een 'gewone' wijk met 'gewone' bureaus. En proberen op een weinig zichtbare en niet stigmatiserende manier de randvoorwaarden te scheppen die hiervoor nodig zijn. Wij noemen dit 'Gespikkeld Wonen'. Ons logo is geïnspireerd op deze gedachte.

Thuis team Twente biedt uitsluitend ondersteuning aan cliënten die aanvullend is op behandeltrajecten of die noodzakelijk is nadat behandeltrajecten zijn afgerond.

De ondersteuning die onze cliënten ontvangen, wordt betaald uit de WMO of uit de WLZ. Incidenteel kan er op individueel niveau een beroep worden gedaan op de Zorgverzekeringswet.

2.3.2 Specifiek voor WLZ of WMO-Beschermd Wonen

Van Beschermd Wonen naar een Beschermd Thuis

In juni 2015 is door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten een adviescommissie ingesteld met de opdracht zich te richten op de vraagstukken die spelen rond de toekomst van het Beschermd Wonen. [Commissie Dannenberg – Adviescommissie Toekomst Beschermd Wonen]. Deze commissie heeft gebogen over de toekomst van het Beschermd Wonen en heeft een eindrapport geproduceerd waarin een zeer heldere visie op de toekomst van het Beschermd Wonen en Intramurale Zorg uiteen wordt gezet, die naar onze opvatting ook moet gelden voor een groot aantal personen die na de 'kanteling' van de AWBZ in 2015 hun recht op zorg en ondersteuning kunnen doen gelden op basis van de WLZ of WMO Beschermd Wonen. [Commissie Dannenberg, 2015, Van Beschermd Wonen naar een Beschermd Thuis].

Wij voelen ons met name aangesproken door het volgende citaat uit het rapport van de commissie: *'...In het toekomstbeeld staat de sociale inclusie van mensen met een verstoorde zelfregulatie centraal. In essentie gaat het om een Beschermd Thuis. Bij nieuwe hulpvragen vormen in deze visie beschermde woonplekken in de wijk het uitgangspunt, met een 7x24 uur woonvoorziening voor een kleine groep mensen. Dit vraagt een transformatie van beschermd wonen binnen diverse zorgsectoren naar het beschermen van kwetsbare stadsgenoten midden in de samenleving door uiteenlopende woonvarianten met flexibele herstelondersteuning, gericht op een zingevend bestaan. Bij beschermd wonen en de maatschappelijke opvang wordt daarmee afstand genomen van het woonladdermodel waarbij de mensen op basis van hun functioneren steeds een stapje hoger of lager op de woonladder maken, sterker: moeten maken...'* [Commissie Dannenberg, Van Beschermd Wonen naar een Beschermd Thuis, 2015, pagina15]

Wij geven in onze wijze van zorgverlening invulling aan deze gedachte met ons concept 'Inclusief Wonen'. Wij realiseren ons dat dit concept niet voor *alle* personen met een WLZ-indicatie of indicatie WMO-Beschermd Wonen geschikt is. Maar wij denken dat het concept wel voor *veel* van deze personen een enorme verbetering van de kwaliteit van leven kan bewerkstelligen. Wij zijn van mening dat het geschetste toekomstperspectief voor deze personen een belangrijke stap kan zijn voor het vinden van meer balans, meer zelfrespect en meer grip op het dagelijkse leven. Thuis team Twente richt binnen de WLZ en WMO-Beschermd Wonen op deze laatste groep.

Een tweede citaat uit het rapport dat ons erg aanspreekt is het volgende fragment: *'... Herstel is een persoonlijk proces waarin mensen voorzichtig en tastend – met vallen en opstaan – leren omgaan met hun beperkingen en verlieservaringen en hun leven een positieve wending en een bevredigend levensperspectief geven. Herstel is iets dat je zelf moet doen en impliceert het (durven) nemen van verantwoordelijkheid voor je eigen leven en tevens accepteren dat je het alleen niet redt en voor een goed leven ook afhankelijk bent van anderen. Herstel vraagt aandacht voor je eigen gezondheid, vaste overtuigingen en manieren van probleem-oplossen en betekent het heruitvinden van jezelf, ook in relatie tot anderen. Het collectief heeft in dit proces de verantwoordelijkheid om de mensen in hun eigenheid – zonder vooroordelen – de mogelijkheid te blijven bieden om te participeren, hun krachten en vermogens te versterken, en hierop ook een beroep te doen waardoor zij daadwerkelijk kunnen meedraaien en voor anderen van betekenis kunnen zijn...'* [Commissie Dannenberg, Van Beschermd Wonen naar een Beschermd Thuis, 2015, pagina17-18]

Thuis team Twente onderschrijft deze visie op ondersteuning aan kwetsbare mensen van harte en ziet in dit rapport bevestigd dat onze benadering van (woon)zorg recht doet aan waar we als samenleving voor willen staan: sociale inclusie van kwetsbare mensen, autonomie voor deze mensen over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de manier waarop zij zorg ontvangen en ondersteund worden.

3. Zorgproces Rond de Individuele Cliënt

Methodiek 'Krachtwerk'

De methodiek 'Krachtwerk' vormt het fundament onder de zorg en ondersteuning die ThuisTeam Twente biedt aan haar cliënten. De kern van 'Krachtwerk' bestaat uit het stimuleren van bewustwording van de cliënt van de eigen mogelijkheden en beperkingen en van hieruit de cliënt in staat stellen om realistische doelen te formuleren die een goede kwaliteit van het dagelijkse leven in stand houden of naderbij brengen.

'Krachtwerk' werkt met (ondersteunings)doelen die de cliënt *zelf* formuleert op basis van de eigen (intrinsieke) motivatie en de eigen perceptie van waarvoor de zorg of ondersteuning nodig is. Het doel van 'Krachtwerk' is om de cliënt (weer) in balans te brengen, gegeven mogelijkheden en beperkingen, en met gebruik van de aanwezige 'eigen kracht' een zo optimaal mogelijke oplossing te vinden voor problemen en beperkingen, zelfstandig of met hulp van (professionele) anderen.

Ondersteuningsplan

De inventarisatie van eigen kracht en ondersteuningsvragen, het uitwerken van ondersteuningsdoelen, het prioriteren van deze doelen en het vastleggen van afspraken en acties naar aanleiding van gestelde doelen, gebeurt op een systematische wijze, waarbij de zorgverlener een open, coachende, respectvolle, maar soms ook confronterende houding aanneemt in de dialoog. De uitkomsten van deze dialoog wordt vastgelegd in een individueel ondersteuningsplan, dat aandacht heeft voor tien 'leefgebieden', waarmee het dagelijks leven van de cliënt kan worden beschreven.

Kern van 'Krachtwerk' is dat de doelen in een ondersteuningsplan nooit 'opgelegde doelen' kunnen zijn. Het is de cliënt die uiteindelijk zijn of haar doelen formuleert en kiest aan welke doelen met voorrang moet worden gewerkt en welke doelen kunnen worden geparkeerd voor 'later'. Niet alles kan tegelijk, is vaak het adagium.

Risico-Inventarisatie, Signaleringsplannen en Professionele Observaties

Een groot deel van de mensen die bij ThuisTeam Twente in zorg zijn, ervaart in meer of mindere mate problemen of beperkingen in de regievoering op het dagelijks leven. 'Krachtwerk' is volgens ons een goed instrument voor cliënten om meer grip op deze problemen te krijgen en daarmee een beter leven en meer autonomie te bewerkstelligen. 'Krachtwerk' werkt op basis van intrinsieke motivatie van cliënten. Het verkrijgen van deze motivatie en een bepaalde mate van zelfinzicht is echter vaak een langdurig proces dat doorlopen wordt met vele ups en downs. Dit alles kan er toe leiden dat een cliënt in zijn ondersteuningsplan keuzes maakt en prioriteiten stelt die vanuit een 'professioneel zorgverleners standpunt', onvoldoende antwoord geven op de acute problemen waarmee een cliënt te maken heeft. In dit spanningsveld ligt voor onze medewerkers bij veel cliënten de kern van hun werk: het aangaan van de dialoog over deze tegenstelling met de cliënt, zonder direct te begrenzen. Dit kan leiden tot veiligheidsrisico's voor de cliënt of diens omgeving.

ThuisTeam Twente heeft de opvatting dat wij als zorgaanbieder de verplichting hebben om deze risico's tijdig te herkennen. Dit doen we met ons instrument van individuele risico-inventarisatie. Als de uitkomst van deze inventarisatie is dat er voor de cliënt of diens omgeving op onderdelen van het dagelijks leven grote latente risico's aanwezig zijn, wordt er samen met de cliënt een signaleringsplan opgesteld dat aangeeft op basis van welke 'voortekenen' of 'waarschuwingssignalen' herkend kan

worden dat een risicovolle situatie gaat ontstaan. Het signaleringsplan geeft vervolgens aan hoe er door cliënt of zorgverleners gehandeld moet worden, als deze signalen zich aandienen.

Het komt in de praktijk met regelmaat voor dat cliënten niet open staan voor een gesprek over een signaleringsplan. In dat geval wordt er door de verantwoordelijke zorgverlener een observatieplan geschreven, dat men moet zien als een eenzijdig, alleen door de zorgaanbieder gedragen, signaleringsplan.

Veilig Thuis

Alle cliënten van ThuisTeam Twente wonen in een 'eigen' huurwoning, die zij zelfstandig huren van een woningbouwcorporatie of andere verhuurder. Op basis van een 'intramurale' indicatie ontvangen zij zo zorg en ondersteuning in een 'extramurale' setting, zo inclusief en 'gewoon' mogelijk. Dit uitgangspunt van volledige scheiding van Wonen en Zorg doet recht aan onze visie van autonomie en inclusie voor onze cliënten, maar kan ook bepaalde veiligheidsrisico's voor met name de cliënt zelf met zich mee brengen.

Deze risico's worden door ons onderkend en ondervangen. Dit doen wij onder andere middels zogenaamde 'avondrondes' (onaangekondigde surveillance diensten in de avond of soms nacht) en door de aanwezigheid van een 24/7-bereikbaarheidsdienst die binnen tien minuten aanwezig kan zijn in de woning van een cliënt.

Voordat cliënten een huurwoning kunnen betrekken wordt door ThuisTeam Twente, in samenspraak met de cliënt en diens verhuurder eerst een checklist 'veiligheidsmaatregelen huurwoning' doorlopen. Voor onze cliënten is het vaak belangrijk dat er aanvullende maatregelen worden getroffen in de woning op het gebied van energievoorziening, brandveiligheid, heet water en deursloten.

Regie voor de Cliënt

ThuisTeam Twente levert zorg en ondersteuning aan mensen die in meer of mindere mate problemen ervaren in de regievoering op het dagelijks leven. De kern van de ondersteuningsvraag van onze cliënten is een onvermogen tot regievoering.

Voor ons als zorgaanbieder betekent dit dat we moeten organiseren om zeer alert te zijn op de wijze waarop wij als 'hulpverlener' met de belangen van de cliënt omgaan. Vaak zal een cliënt immers niet in staat zijn om op een adequate manier voor zijn of haar standpunt op te komen als deze afwijkt van het 'professionele' standpunt van de zorgverlener. Goed om te gaan met dit spanningsveld is een evenwichtskunst. Eén van de grootste uitdagingen van ons werken.

Met de keuze voor de methodiek 'Krachtwerk' leggen we een fundament voor een respectvolle en vraaggerichte bejegening van cliënten die in zorg zijn. Krachtwerk werkt vanuit intrinsieke motivatie niet vanuit opgelegde maatregelen. Het aanboren van eigen mogelijkheden bij de cliënt om het leven naar eigen inzicht vorm te geven op een manier die leidt tot een verbetering van of instandhouding van een goede kwaliteits van leven, is de sleutel in het succes van de methodiek.

Een tweede belangrijk instrument om de regie van de cliënt over de wijze waarop hij of zij ondersteund wordt te versterken is de absolute scheiding van Wonen en Zorg die ThuisTeam Twente toepast. Cliënten met een intramurale indicatie ontvangen de ondersteuning extramuraal in een eigen (huur)woning die zij huren op basis van een zogenaamde drie-partijen-overeenkomst. In deze driehoeksovereenkomst sluiten verhuurder en huurder (cliënt) een huurcontract met als ontbinde voorwaarde voor de verhuurder dat de huurder zorg dient te accepteren van een professionele

zorgaanbieder. Deze zorgaanbieder is de derde partij in deze driehoek, maar uitwisselbaar. De cliënt kan kiezen om zorg van een andere zorgaanbieder af te nemen zonder zijn of haar woning te verliezen. Met deze werkwijze ontstaat er een meer gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder en wordt voorkomen dat de zorgaanbieder bewust of onbewust de cliënt onder druk kan zetten op basis van mogelijke 'uithuisplaatsing' als de cliënt zich niet wenst te voegen naar de eisen van de zorgaanbieder.

Een laatste belangrijke instrument ter versterking van de regierol van de cliënt in het zorgproces is de inschakeling van een onafhankelijk cliëntondersteuner, volgens protocol, bij elke WLZ cliënt die in zorg komt of in zorg is bij ThuisTeam Twente. De cliëntondersteuner kijkt samen met de cliënt hoe het proces van zorgverlening verloopt en kan zo nodig de cliënt helpen om dit proces bij te sturen. De cliëntondersteuners worden *niet* door ThuisTeam Twente bekostigd. Professionele cliëntondersteuning op de hierbeschreven wijze wordt momenteel betrokken van Stichting Cliënt Ondersteuning Twente en MEE IJsseloevers.

4. Leren van Cliëntervaringen

ThuisTeam Twente laat tweejaarlijks een Cliënt Tevredenheids Onderzoek uitvoeren door TRIQX. De scores van dit onderzoek worden systematisch beoordeeld door het management van de stichting en waar nodig worden verbeteracties uitgevoerd.

Op basis van de methodiek 'Krachtwerk' wordt minimaal 1x per jaar een evaluatie uitgevoerd tussen eerst verantwoordelijk zorgverlener en elke cliënt. Dit gebeurt op een systematische wijze op de volgende onderdelen:

- Heb ik mijn doelen gehaald?
- Wat zijn voor mij de belangrijkste doelen voor mijn toekomst?
- Hoe vind ik de relatie met mijn begeleiders?
- Wat vind ik van hoe alles georganiseerd is bij ThuisTeam Twente
- Wat kan er verbeterd worden?

Op dit moment wordt de uitkomsten van deze evaluaties nog niet op geaggregeerd niveau gerubriceerd en geanalyseerd en wordt er op organisatieniveau nog geen betekenis gegeven aan de uitkomsten van dergelijke analyses.

ThuisTeam Twente heeft op 'instellingsniveau' een cliëntenraad. Door persoonlijke omstandigheden van de leden van deze raad zijn de activiteiten van de raad in het voorjaar van 2018 min of meer stil komen te vallen. In de tweede helft van 2018 is met behulp van een externe 'cliëntenraad-begeleider' een revitaliseringstraject ingezet. Het is de bedoeling dat de raad aan het eind van dit traject weer kan functioneren als gesprekspartner voor het management over beleidsvraagstukken en kan dienen als spreekbuis van alle cliënten van ThuisTeam Twente.

In 2018 (en ook eerder al) is uit diverse evaluaties naar voren gekomen dat een belangrijk deel van de cliënten van ThuisTeam Twente behoefte heeft aan een actief ontspanningsprogramma vanuit onze organisatie. Deze cliënten waren dit zo gewend bij vorige aanbieders (vaak intramurale instellingen) en misten een dergelijk programma binnen ThuisTeam Twente.

Vanuit de visie van ThuisTeam Twente past het niet om een dergelijk recreatief programma, specifiek voor onze cliënten, op te zetten. ThuisTeam Twente staat voor inclusie en individualiteit, twee uitgangspunten die botsen met de gedachte achter een dergelijk activiteiten aanbod. In het najaar van 2018 heeft is toch besloten om gehoor te geven aan het herhaalde verzoek. Vanuit het Team Maatschappelijke Deelname wordt nu

5. Kritische Zelfreflectie Zorgverleners

Thuis team Twente vindt het belangrijk dat zorgverleners een reflecterende houding op hun handelen hebben en hierover open kunnen communiceren binnen onze organisatie. Wij proberen dit op de volgende wijze te organiseren.

Met het instrument Teamkrachtbespreking, onderdeel van de methodiek Krachtwerk, bespreken we binnen de zorgteams hoe we van elkaar kunnen leren bij het toepassen van de uitgangspunten van krachtwerk op ingebrachte casuïstiek. Het doel van de teamkrachtbespreking is door intercollegiale toetsing enerzijds beter inzicht te krijgen in de betekenis van de methodiek en te reflecteren op elkaars handelen. Anderzijds heeft de teamkrachtbespreking tot doel om op basis van individuele casuïstiek de kwaliteit van ons handelen als zorgverlener te verbeteren.

Met het instrument 'Voortgangsoverleg' geven wij vorm aan intercollegiale toetsing op het niveau van de senior belegeleiders die vanuit hun functie eindverantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van zorg die geleverd wordt aan cliënten. Op systematische wijze bevragen twee senioren elkaar over de voortgang in een individueel zorgproces (zonder aanwezigheid van de betreffende cliënt). De uitkomsten van dit overleg worden volgens een standaardrapport vastgelegd en zijn onderdeel van het cliëntdossier.

Op dit moment ontbreekt het nog aan een instrument om systematisch en direct met zorgverleners in gesprek te komen over het kwaliteitskader voor de Gehandicaptenzorg. Het management bezint zich op dit moment op enkele alternatieve instrumenten die kunnen worden ingezet om dit doel te bereiken. In het najaar van 2018 zal hierover een besluit worden genomen.

6. Systematisch Kwaliteit Verbeteren

ThuisTeam Twente werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de norm ISO 9001:2015. Dit systeem wordt jaarlijks getoetst door een certificeringsinstituut.

Hoewel de iso-norm veel overeenkomsten en raakvlakken heeft met het kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg is er op dit moment binnen ThuisTeam Twente nog onvoldoende sprake van integratie van beide benaderingswijzen in een overkoepelen kwaliteitsmanagementsysteem. Deze integratie zal in de volgende cyclus (2019) ter hand worden genomen.

In deze integratieslag zullen ook de specifieke kwaliteitseisen die het Keurmerk Beschermd Wonen Twente

Naast de inrichting van de organisatie conform de ISO 9001:2015-normering hanteert ThuisTeam Twente de volgende instrumenten om te komen tot 'blijven leren' en systematische verbetering van de kwaliteit van zorg:

- Klachtenprocedure
- Procedure voor het melden van afwijkingen en incidenten
- Tweejaarlijks Cliënt Tevredenheids Onderzoek
- Tweejaarlijks Medewerkers Tevredenheid Onderzoek
- Collegiale Intervisie middels teamkrachtbesprekingen en voortgangsoverleggen

7. Conclusies, Verbeterpunten en Prioritering voor 2019

In 2017 is landelijk het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 opgesteld ten behoeve van de toetsing van kwaliteit van zorgaanbieders die actief zijn binnen de sector Gehandicaptenzorg in het financieringsdomein van de WLZ.

ThuisTeam Twente is per 1 januari 2017 actief als zorgaanbieder binnen deze sector. Het kwaliteitskader is hierdoor betrekkelijk 'nieuw' voor onze organisatie.

Het bestuur en management van ThuisTeam Twente onderschrijven de uitgangspunten en inhoud van het kwaliteitskader van harte. Wel moet het bestuur constateren dat de uitwerking van dit kwaliteitskader binnen het kwaliteitsmanagementsysteem op achterstand staat in vergelijking tot de landelijke ontwikkeling.

Deze (eerste) rapportage geeft een beschrijving de stand van zaken binnen de drie peilers van het kwaliteitskader en dient zo als nulmeting om verdere verbetering te toetsen. Deze peilers zijn:

- Zorgproces rond de individuele cliënt
- Onderzoek naar cliëntervaringen
- Zelfreflectie in teams

Het bestuur van ThuisTeam Twente is dat met name op de tweede peiler en de derde peiler verbeteracties nodig zijn. Het onderzoek naar cliëntervaringen moet meer systematisch ter hand worden genomen, met name daar waar het gaat om het analyseren van individuele evaluaties met cliënten en het leren van deze evaluaties. Daarnaast vindt het bestuur het wenselijk dat er gewerkt wordt aan een meetinstrument dat op objectieve wijze de ontwikkeling in de kwaliteit van leven van onze cliënten volgt en vastlegt. Het is niet langer mogelijk om te wachten op uitkomst van initiatieven hiertoe vanuit het WMO-Domein (Samen14).

Een ander verbeterpunt heeft betrekking op de derdepeiler, de zelfreflectie op ons eigen handelen. Er zal een instrument moeten worden ontwikkeld om op een systematische wijze een gesprek tot stand te brengen tussen bestuurder, management en (senior)zorgverleners over de kwaliteit van ons handelen vanuit het gezichtspunt van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg.

Tot slot moet worden vastgesteld dat ThuisTeam Twente nog niet voldoet aan de eisen van het kwaliteitskader inzake (tijdige) rapportage, publicatie van het kwaliteitsrapport en externe visitatie. Dit rapport zal na vaststelling alsnog gepubliceerd worden op de voorgeschreven wijze. In 2019 zal de landelijk vastgestelde cyclus rond het Kwaliteitskader worden opgenomen als onderdeel van de Planning & Control Cyclus.