



Maatschappelijk verslag 2018

Stichting Uitblinkers.

Naam verslaglegger: M. Goverde

Stichting Uitblinkers

Postbus 372

6500AJ Nijmegen

Tel. 06-14723165

KvK nummer: 61192120

info@hulpvanuitblinkers.nl

www.hulpvanuitblinkers.nl

Rechtsvorm: Stichting

Werkgebied: in 2018 ondersteunden wij volwassenen, jongeren en gezinnen in de regio's Nijmegen en Noord Limburg, het Land van Cuijk en Arnhem. In 2018 hebben 61 mensen ondersteuning gekregen.

Kernactiviteiten:

Wij zijn gespecialiseerd in het ondersteunen en begeleiden van jongeren, volwassenen en gezinnen met ingewikkelde problematiek waarbij meerdere hulpverleningstrajecten onvoldoende effectief bleken, of juist hulpverlening nog niet in beeld is geweest, bijvoorbeeld omdat er sprake is van externaliserende problematiek maar het gedrag nog niet dusdanig uit de hand is gelopen dat dwang- of dranghulp ingezet is.

We werken niet met vooropgezette contra-indicaties in verband met de complexiteit van de hulpvragen waar we dagelijks mee geconfronteerd worden. Wel wordt in elk kennismakingsgesprek aan de hand van vaststaande screeningscriteria bekeken of de ondersteuning op een verantwoorde manier georganiseerd kan worden. Te denken valt aan criteria als noodzaak of behoefte tot enige mate aan vrijheidsbeperkende maatregelen, aan een volle psychose, aan gerichte fysieke agressie richting medewerkers of praktische zaken zoals de regiogrenzen.

Onze missie is:

Jongeren en volwassenen met hoogcomplexe psychiatrische- en/ of gedragsproblemen ondersteunen zo autonoom mogelijk te leven.

Onze visie daarbij is dat mensen een eigen deskundigheid hebben over zichzelf; alleen zichzelf kunnen ervaren wat er in hen om gaat. Daarnaast zijn onze professionals deskundig in het omgaan met hoogcomplexe ondersteuningsvragen en krachtig in het naar boven halen van de eigen deskundigheid van hulpontvangers. *Samen* gebruik maken van ieders eigen kracht en eigen deskundigheid; één en één is dan drie; dat is de kracht van onze werkwijze.

De dagelijkse ondersteuning wordt gekenmerkt door samenwerking. Samenwerking met de hulpontvangers zelf, maar nadrukkelijk ook met hun omgeving en andere professionals. Samenwerking is één van de kernwaarden in onze visie en werkwijze. Wij



hechten er veel waarde aan dat onze professionals actief samenwerking zoeken met alle betrokken partijen rondom de hulpontvanger; professionals worden hierop gecoacht. Betrouwbaarheid en openheid zijn hierbij voor ons onontbeerlijk. In 2018 zijn de samenwerkingsbanden met diverse andere hulporganisaties en verwijzers hierdoor uitgebreid en geïntensiveerd. Inmiddels weten diverse sociale wijkteams en huisartsenpraktijken en diverse zorgorganisaties ons te vinden (en vice versa) voor zowel doorverwijzing als samenwerking. Uitgangspunt is steeds: één gezin, één plan en één regisseur, waarbij wij de hulpontvanger ondersteunen de regie-rol zoveel mogelijk weer zelf op te pakken.

Hulpontvangers krijgen vaste begeleiders die de coördinatie van zorg op zich nemen en ondersteunen bij het plannen en nemen van stappen naar meer zelfredzaamheid. De ondersteuning wordt flexibel georganiseerd; met de hulpontvanger wanneer het zowel hulpontvanger als begeleider past. Hoewel er geen sprake is van 24-uur bereikbaarheid, zijn contacten in de avonden of weekenden in overleg mogelijk, zowel gepland als ook ongepland. Onze werkwijze is bijzonder transparant: Hulpontvangers hebben 24 uur per dag inzage in hun eigen dossier waarbij alle informatie in het dossier ook daadwerkelijk bereikbaar is. Deze openheid in de samenwerking wordt als bijzonder prettig ervaren, juist door onze doelgroep.

Het team professionals bestaat eind 2018 uit negen BIG-geregistreerde psychiatrisch verpleegkundigen, allen met registratie in het Kwaliteitsregister V&V, en één agoog met SKJ-registratie. Professionals zijn HBO-opgeleid of MBO opgeleid en bezig een hbo-opleiding te behalen. Scholing wordt inzichtelijk gehouden middels de genoemde kwaliteitsregisters. Scholing is in 2018 grotendeels door de Stichting zelf vorm gegeven. Naast de genoemde hbo-opleiding is ook geïnvesteerd in een training voor casemanagement zoals deze werd georganiseerd door de samenwerkende gemeenten van regio Nijmegen. Er zijn daarnaast mogelijkheden geweest om incidenteel extern scholingen te volgen en er is aandacht voor zowel individuele als team coaching. Scholing en coaching zijn een belangrijk onderdeel van professionele ontwikkeling en zal in komende jaren verder uitgebreid worden. Vanwege verwachte maar ook onverwachte en abrupte prijsdalingen in diverse regio's, zijn de mogelijkheden voor scholing en coaching onder druk komen te staan. Strategiebepaling voor de toekomst is op onder andere dit punt nodig.

Het team medewerkers is zelfstandig in de uitvoering van de zorg, waarbij elke professional het hele traject met hulpontvangers kan ondersteunen; van kennismaking tot nazorg en alles er tussen in. Er wordt nauw samengewerkt en voor elkaar waargenomen bij ziekte en vakantie.

Kwaliteit en bestuur:

Kwaliteit van zorg is een voorwaarde om onze missie te kunnen volbrengen. Naast scholing is ons kwaliteitsbeleid gericht op het vasthouden van onze lerende en open cultuur, waarbij de hulpontvanger (en het systeem) centraal staat. Eén en ander wordt geborgd door de indicatoren zoals genoemd in het basisdocument 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling' versie 2018 en Kwaliteitshandboek van de NBEC versie oktober 2017. Voor de kwaliteit in onze hulpverlening van dag-tot-dag staat de gedragscode met de geboden van Stichting Uitblinkers centraal, zowel in het omgaan met hulpontvangers, als in het omgaan met elkaar en in de manier waarop coaching vorm gegeven wordt, vanuit de



overtuiging dat het waarborgen van kwaliteit vooral gebeurt door de juiste houding en mindset van alle betrokkenen.

Ontwikkelingen 2018:

Voor Stichting Uitblinkers heeft 2018 in het teken gestaan van investeringen en tegenslagen; dat laatste verwacht en onverwacht. Investering is gedaan in tijd, geld en energie op verschillende fronten. Er is geïnvesteerd in ICT om op een effectievere manier te kunnen samenwerken; er is geïnvesteerd in het structureel organiseren van interne scholing en intervisies en een beperkt aantal externe scholingen. Daarnaast is er fors ingezet op het vinden van medewerkers die voldoening halen uit de eisen die door ons dagelijks werk gevraagd worden. Naast krapte op de arbeidsmarkt bleek dat het werken binnen een kleinschalige organisatie met een zeer gelijkwaardige werkwijze bij een hoogcomplexe doelgroep een uitdaging geeft die op dit moment weinig mensen echt past. Eén en ander heeft geleid tot veel personeelwisseling, waarbij gezegd moet worden dat er uiteindelijk een zeer goede match is gevonden, waarmee het team verder kan gaan bouwen.

De tegenslagen bestonden uit enerzijds financiën, waarbij onze organisatie te maken kreeg met forse prijsdalingen, zowel verwacht (regio Nijmegen) als onverwacht (regio Noord Limburg), en anderzijds zat de grootste tegenslag nog in de zeer onverwachtse personeelsuitval, meerdere keren vlak na elkaar, zowel door keuzes als door onvoorziene privéomstandigheden. Dit leidde tot onrust onder een aantal hulpontvangers, overvraging van medewerkers in het opvangen van de zorg, tot veel extra indirecte tijd vanwege het steeds opnieuw moeten inwerken, en daarbij tot verlies van omzet omdat de verwachte uitbreiding van personeel en hulpontvangers uitbleef. Uiteindelijk sluiten wij 2018 af met een kleine uitbreiding van het team (nu totaal 4,7 fte).

Ondanks alles mag gezegd worden dat de kwaliteit van de geboden hulpverlening toch bovengemiddeld bleef, dankzij de inzet van medewerkers en de opzet van scholing en coaching.

Ook bestuurlijk was het een onrustig jaar, gezien het feit dat er, door zeer onverwachtse personeelsuitval in het hoogseizoen, door bestuurder bijgesprongen diende te worden op de werkvloer. Gedurende 2018 is door de combinatie van investering met daarnaast financiële tegenvallers, ingeteerd op de aanwezige financiële reserves. 2019 zal daarom gericht zijn op het verder inbedden van de opnieuw gevonden van de balans.

Ondanks de onverwachtse ontwikkelingen is toch een groot deel van de eind 2017 gestelde doelen gehaald:

- Het 'Veilig incidenten melden systeem' is geïmplementeerd met daarbij de p-d-c-a-cyclus voor zowel incidenten als ook klachten en inzet van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Inmiddels heeft het team een vaste structuur gevonden waarbij op een veilige manier heftige situaties besproken en geanalyseerd worden, waarbij men er gezamenlijk van leert (en acties verbindt). Daarnaast is de procedure datalekken geïntroduceerd en in de genoemde p-d-c-a-cyclus meegenomen.
- Het primaire proces wordt inmiddels gestructureerd gemonitord volgens de richtlijnen en de dossiers voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen.
- Het opzetten van scholingen zoals genoemd in het scholingsplan is deels gelukt. Deels ook bleek het plan te hoog gegrepen door een te ambitieuze wens. Het plan is hierop bijgesteld. Er is geïnvesteerd in diverse externe en interne scholingen.



- Het reglement Deelnemerschap is aangepast naar een werkbaar startdocument. Er is een kleine groep kartrekkers onder zowel medewerkers als hulpontvangers, die het op zich heeft genomen om het deelnemerschap verder vorm te geven binnen de Stichting; de eerste paar bijeenkomsten zijn inmiddels geweest en organisatiebreed is een inventarisatie gedaan onder de hulpontvangers om na te gaan waar hun wensen liggen.
- De vaste medewerkers zijn afgelopen jaar gefaseerd in vaste dienst gekomen.
- Er is geïnvesteerd in digitale mogelijkheden en inmiddels is het digitaal samenwerken opgezet, wat in 2019 verder uitgewerkt kan worden om de samenwerking en het primaire proces verder te stroomlijnen.
- Het Kwaliteitssysteem is inzichtelijk door het bijstellen van het basisdocument 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling' en het optimaliseren van de jaarscreening, welke is vervangen door de 'controlelijst maatregelen' en de 'contextanalyse'. De p-d-c-a-cyclus is daarmee beter geborgd en een meer globaal overzicht van de belangrijkste doelen en bijbehorende evaluaties wordt weergegeven in de jaarplannen en de jaarverslagen van het betreffende jaar.

De doelen zoals gesteld in het jaarplan 2018, zijn daarmee gehaald.

We hebben echter de ambitie om onszelf te blijven verbeteren – ook wanneer dat niet persé voorgenomen was – en het afgelopen jaar zijn ook andere zaken opgepakt, zoals onder andere nieuwe richtlijnen voor diverse processen (o.a. protocol datalekken, meldcode), instellen van aandachtsvelders ingesteld voor het borgen van scholingen en eisen rondom veilig data delen, en het verder implementeren van het veilig meldsysteem.

In 2019 zullen we als organisatie doorgaan op de ingeslagen weg, waarbij we ons zullen richten op het doorontwikkelen en optimaliseren van onze expertise en de daarbij behorende diverse processen, waarbij het verder borgen van coaching, deskundigheidsbevordering, cliënttevredenheid en kwaliteitstoetsing speerpunten zijn.

Rapportage monitoring kwaliteit

Uit onderzoek in 2018 (door mevrouw J. Vlaşin-Janssen) bleek dat de methode van cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) die wij bij Stichting Uitblinkers gebruiken, het enige bewezen methode binnen de geestelijke gezondheidszorg is, en dat wij daarbij bovengemiddeld scoorden. Daar zijn we trots op!

Kwaliteitsborging;

De kwaliteit van de ondersteuning bij Stichting Uitblinkers is op velerlei manieren geborgd, zoals ook blijkt uit het beleidsstuk 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling'. Het kwaliteitsnivo is verder getoetst en gecertificeerd middels de ISO 9001 2015 richtlijnen.

Cliënttevredenheidsonderzoek:

Gebuite methode: Client Directed Outcome Informed (CDOI) via ORS/SRS meetlijsten.

Meetmoment: 28-02-2019

Periode meting: 01-01-2018 t/m 28-02-2019

Aantal metingen: 65

Gemiddeld cijfer SRS: 7,9



Middels de CDOI wordt zowel de voortgang in het proces van de individuele hulpontvanger (middels de ORS-meting) als ook de hulpontvangers tevredenheid (middels de SRS- meting) gemeten. De metingen vinden periodiek plaats; de hulpontvanger heeft zelf de regie over de frequentie van de metingen.

De CDOI is daarmee een instrument dat zich voornamelijk richt op het verbeteren van de begeleiding van de individuele hulpontvanger.

Elk meetmoment wordt met de individuele hulpontvanger nagegaan waar de eventuele ontevredenheid vandaan komt en wat de betrokken medewerker kan doen om het contact en de effectiviteit van de zorg te verbeteren. Er zijn de afgelopen periode geen signalen afgegeven dat de organisatie van de zorg anders vorm gegeven zou moeten worden.

Verbeterpunten: Geconstateerd is dat er een duidelijke afname is van het aantal metingen, waarschijnlijk ten gevolge van de verschillende personeelsswisselingen. Desondanks is er wel een lichte stijging in cliënttevredenheid te zien.

Klachtenregeling:

Stichting Uitblinkers is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Deze klachtencommissie bestaat uit:

- Een onafhankelijk voorzitter/ jurist plus
- Een secretaris, een junior jurist
- Vertegenwoordiger patiëntengroep
- Vertegenwoordiger beroepsgroep

Cliënten kunnen zelfstandig contact opnemen met de klachtencommissie (evenals met de externe vertrouwenspersoon). Er zal altijd gekeken worden of bemiddeling tot een oplossing kan leiden. Wanneer dit tot niets leidt of cliënt dit niet wil, zal altijd een klachtenprocedure gestart worden. Deze is voor cliënten kosteloos. Binnen twee maanden zal een uitspraak gedaan worden door de klachtencommissie en Stichting Uitblinkers zal uiterlijk een maand na de uitspraak aan zowel cliënt als aan de klachtencommissie laten weten welke maatregelen er getroffen zijn.

Cliënten worden bij aanvang zorg gewezen op de mogelijkheid voor het indienen van klachten en de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon. Gegevens over de klachtenregeling staan met een link op de website en tevens in de zorgovereenkomst waar cliënten een kopie van krijgen.

Er zijn tot op heden geen officiële klachten of meldingen binnen gekomen omtrent kwaliteit van de geboden zorg en de klachtencommissie is niet ingeschakeld. Wel zijn er twee situaties geweest waarbij cliënten ontevredenheid hebben geuit over de zorg en uiteindelijk voor stoppen van de zorg kozen. In beide situaties waren cliënten niet bereid in dialoog te gaan over hun onvrede.

Omdat er geen klachten behandeld zijn door de klachtencommissie is het niet mogelijk verslag te doen over de wijze waarop zij haar taken heeft uitgevoerd.

Ontvangen klachten:

Er zijn in 2018 geen schriftelijke klachten binnen gekomen.

Incidenten:

Er zijn in 2018 meerdere incidenten geweest welke vrijwel altijd via het officiële meldsysteem zijn binnen gekomen. Het is zeer positief om te constateren dat collega's bij incidenten (en ook op andere momenten) elkaar opzoeken voor steun, feedback en teamwork. Incidenten worden in teambesprekingen besproken op een constructieve



manier waarbij leerpunten worden geformuleerd. In 2019 zal deze werkwijze vastgehouden worden.

Inhoudelijke analyse:

Incidenten betroffen steeds:

- verbale agressie (eventueel gepaard gaand met ongericht gooien van spullen)
- suicidaliteit

Incidenten vonden bij meerdere hulpontvangers plaats. Toename is hoogstwaarschijnlijk te wijten aan toename van hulpontvangers met hoogcomplexere problematiek. De incidenten vonden steeds plaats bij mensen die vanuit hun problematiek uitgebreid bekend zijn met dergelijke gedragsproblematiek.

Verder werd geconstateerd dat bij een enkele hulpontvanger psychische klachten ontstonden door (mis)communicatie met en door diverse instanties en bureaucratische drempels.

Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling:

Er zijn in 2018 8 interne meldingen geweest via het officiële meldpunt.

Er zijn 2 externe meldingen geweest.

Er wordt in de praktijk veelvuldig met de meldcode gewerkt; signalen van onveiligheid worden intern besproken binnen het team en er is meerdere malen zowel anoniem als op naam met Veilig Thuis overlegd. Wanneer er op naam werd overlegd is hulpontvanger daarvan op de hoogte gesteld. Er werd geen nieuwe zorg ingezet naar aanleiding van de diverse situaties.

De medewerkers van de Stichting hebben afgelopen jaar scholing gehad m.b.t. de meldcode. Het invoeren van meldcodeformulieren kan beter geïmplementeerd worden en hier zal in 2019 extra aandacht voor zijn.

Medezeggenschap middels Deelnemerschap:

Stichting Uitblinkers hecht bijzonder veel waarde aan de medezeggenschap en inspraakrechten van haar hulpontvangers. De Stichting heeft de medezeggenschap van zowel haar hulpontvangers als haar medewerkers geregeld via 'Deelnemerschap'. Hulpontvangers kunnen deelnemer worden van de stichting waarbij zij direct mee kunnen beslissen over de organisatie van de zorg. Deelnemers hebben daarmee geen adviserende rol, maar kunnen daadwerkelijk besluiten nemen, ook wanneer het bestuur liever een andere keuze zou maken. De rechten en beslissingsbevoegdheid van de deelnemers zijn vastgelegd in de statuten.

Het deelnemerschap is een nieuw concept en staat nog niet als zodanig. Op dit moment hebben meerdere hulpontvangers zich opgegeven als deelnemer en wordt de structuur van deelnemerschap opgezet. Omdat het een nieuwe manier is om medezeggenschap te organiseren is nog onduidelijk hoe het deelnemerschap zich over langere periode zal gaan ontwikkelen.

Ontwikkelingen 2018:

Er is een start gemaakt met een aantal kartrekkers om het Deelnemerschap verder vorm te geven. Gebleken is dat er behoefte is aan een structurelere impuls vanuit het bestuur, omdat naast praktische problemen (als een groot werkgebied en dus grote onderlinge afstanden) ook moeite is om motivatie vast te houden bij mensen die in hun leven veel meemaken. In 2019 wordt hier verder op doorontwikkeld, met dezelfde doelen zoals eerder vastgesteld (en vastgelegd in het beleidsstuk 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling'), als uitgangspunt

Hulpontvanger (cliënt) Centraal en Passende ondersteuning:

Stichting Uitblinkers is enkel en alleen opgericht om mensen met problemen te ondersteunen op weg naar een zo zelfstandig mogelijk leven. Dat betekent dat wij de



randvoorwaarden scheppen waarbij ze zich kunnen ontwikkelen in het nemen van regie, het verwerven van meer zelfredzaamheid en zich positioneren onze maatschappij, waardoor ze aan die maatschappij meer mee kunnen doen en zich er meer onderdeel van voelen (participatie). Voor regie, zelfredzaamheid en participatie het nodig om weloverwogen keuzes te kunnen maken (die passen bij het eigen leven), om voor jezelf op te kunnen komen (grenzen hanteren), en om op een prettige manier met andere mensen om te kunnen gaan (attitude, waaronder ook valt 'communicatie'). Individuele keuzes maken, grenzen hanteren en attitude zijn ontzettend moeilijk echt meetbaar. Want hoe kun je zeker weten dat iemand keuzes maakt die bij hem of haar passen? Hoe kun je zeker weten dat iemand z'n eigen grenzen kan voelen en bewaken (laat staan die van een ander)? En Hoe kun je attitude meetbaar maken of zelfs veranderen? Toch zijn dat precies de tools waar we bij Stichting Uitblinkers gebruik van maken. Hiervoor gebruiken we het contact: we maken contact met de ander en ook met onszelf. We onderzoeken samen met die ander zijn visie op de wereld – en de effectiviteit daarvan – en we zijn blijvend op zoek naar mogelijkheden om tot gezondere interacties te komen. Als mensen keuzes durven maken, voor die keuzes durven staan en deze ook nog op een gezonde en prettige manier weten te communiceren, dan zijn ze ook in staat om met voorliggende voorzieningen of zich zelfs zelfstandig in onze maatschappij te bewegen. Natuurlijk willen we de moeilijk-tastbare-aspecten van ons werk toch goed inbedden in onze dagelijkse praktijk. Dat doen we door de volgende tastbare zaken:

- In ondersteuningsplannen is aandacht voor onder andere grenzen, communicatie en / of het maken van keuzes. De plannen worden gezamenlijk met de hulpontvanger gemaakt.
- Complexe situaties worden in het team besproken in intervisie en/ of teambesprekingen van incidenten/ klachten/ meldcode/ datalekken en complexe aanmeldingen.
- Bij de plannen wordt waar mogelijk het (in)formele netwerk betrokken.
- Mensen kunnen – als ze dat willen – altijd in hun eigen dossier, waarbij ze toegang hebben tot alles wat er in het dossier opgenomen is en er ook zelf in kunnen schrijven en toevoegen.
- Mensen worden gestimuleerd om van zich te laten horen binnen de organisatie; dit wordt ingebed door het Deelnemerschap (inspraak en gezamenlijke beslissingsbevoegdheid).
- Tevredenheid rechtstreeks in gesprekken toetsen via een Client Directed Outcome Informed methode (CDOI via de ORS/SRS methode)
- Informeren van mensen over hun rechten zoals inzage in het dossier, privacyverklaring, klachtenregeling, vertrouwenspersoon.
- Gezamenlijk duidelijkheid scheppen over de samenwerking door middel van het afsluiten van een zorgovereenkomst.
- We werken vanuit een duidelijke visie met de principes van verschillende methodieken, richtlijnen en strategieën, die zijn vastgelegd in de beschrijving van ons primaire proces in het praktijkhandboek.