



Maatschappelijk verslag 2020

Stichting Uitblinkers.

Naam verslaglegger: M. Goverde
Dd 08-12-2020

Stichting Uitblinkers

Postbus 372

6500AJ Nijmegen

Tel. 06-14723165

KvK nummer: 61192120

info@hulpvanuitblinkers.nl

www.hulpvanuitblinkers.nl

Rechtsvorm: Stichting

Werkgebied: in 2020 ondersteunden wij volwassenen, jongeren en gezinnen in de regio's Nijmegen en Noord Limburg, het Land van Cuijk en Arnhem. In 2020 hebben 100 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 2020 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 incidenteel 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 2020 uit negen BIG-geregistreerde psychiatrisch verpleegkundigen, allen met registratie in het Kwaliteitsregister V&V, en twee agogen, beide met SKJ-registratie. Professionals zijn HBO-opgeleid of MBO opgeleid en voornemens een HBO-opleiding te behalen. Scholing wordt inzichtelijk gehouden middels de genoemde kwaliteitsregisters. Scholing is in 2020 grotendeels door de Stichting zelf vorm gegeven. Naast de genoemde HBO-opleiding zijn er 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. 2020 is voor het team een zwaar jaar geweest; vanwege gevolgen die nog voortkwamen uit diverse ontwikkelingen uit 2019 en direct daaropvolgend de coronacrisis. In het begin van de crisis had dit veel impact vanwege zowel zieken binnen de organisatie, alsook vertraagde instroom vanwege beperkende maatregelen in de regio. Het hechte team en de flexibiliteit van onze organisatie bleek echter een zeer sterke kracht, waarmee we ondanks deze heftige periode toch snel konden stabiliseren, en ook de hele periode zorg konden blijven bieden. Hoewel de crisis niet voorbij is, is de situatie binnen de organisatie snel weer gestabiliseerd en kunnen we blijven voortgaan op de ingeslagen weg. De ontwikkelingen van voorgaande jaren en het doel om meer rust te creëren blijven van toepassing; deze zijn nodig om de basis verder te verstevigen en de slag te kunnen maken naar de voorgenomen transformaties. Vanwege de coronacrisis zijn enkele randvoorwaardelijke zaken gestagneerd; de prioriteit werd gelegd bij het bieden van goede zorg. Dat is ook de reden dat we er voor gekozen hebben geen nieuwe mensen aan te nemen. Ook dit jaar bleek dat onze medewerkers een hecht team vormen die op elkaar kunnen bouwen en bereid zijn zowel hulpontvangers als ook elkaar door heftige periodes heen te trekken, met steeds oog en begrip voor ieders belangen en grenzen. 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 werd gedurende 2020 geborgd door de indicatoren zoals genoemd in het basisdocument 'Stichting Uitblinkers – de bedoeling' versie 2019 en het kwaliteitssysteem zoals omschreven in het Praktijkhandboek van Stichting Uitblinkers, versie november 2019. 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 2020:

Voor Stichting Uitblinkers heeft 2020 in het teken gestaan van voortgaan op de ingeslagen weg. Ondanks de onrust die de coronacrisis met zich meebracht. Gedurende deze crisis en het hele afgelopen jaar is dat onze organisatie zowel op managementniveau als op uitvoerend niveau zeer sterk is in het omgaan met onverwachtse ontwikkelingen en het vasthouden van de directe zorg, zowel in het borgen van de randvoorwaarden als vooral ook het vasthouden van het contact met 'onze' kwetsbare mensen. Juist onze visie en werkwijze blijken een goede houvast in onzekere tijden. Eigenlijk ook logisch, omdat deze voortkomen uit het ondersteunen van mensen die in onzekere tijden leven – nu met de crisis was het alleen op wat grotere schaal. Gedurende het jaar hebben we toch een kleine uitbreiding gehad in het aantal fte, nl van 5,1 in januari naar 6,3 in december 2020.

Ook bestuurlijk was het een onrustig jaar, gezien het feit dat er in het voorjaar door de crisis en in het najaar door een zeer bijzondere omstandigheid in de zorg, extra inzet werd gevraagd. De ontwikkelingen met betrekking tot de crisis hebben ook een financiële impact gehad, welke gedurende het jaar meer is gestabiliseerd. In 2021 streven we naar het verder creëren van rust en stabiliteit in de organisatie, zodat we samen vanuit rust verder kunnen bouwen aan de toekomst.

Ondanks de onverwachtse coronacrisis, is toch een groot deel van de voor 2020 gestelde doelen gehaald:

- Scholingsplan uitwerken; scholingen vasthouden:
Ondanks de crisis is het gelukt 4-wekelijkse scholingsmomenten vast te houden en is er voldoende tijd geweest voor coaching op de momenten dat dat nodig was. Een deel van de coaching komt vanuit bestuurder, inmiddels wordt een deel daarvan ook door het team zelf opgepakt. Het scholingsplan is echter niet verder uitgewerkt dan hoogst noodzakelijk. Het streven is dit alsnog te doen in 2021, en dit te laten samenvallen met de transformatie die we als organisatie gaan maken.

- Jaarevaluatie uitvoeren (op de doelen en controlemaatregelen), waaronder op Privacyjaarscan, Instructie en opzet onderzoek jeugdigen en WMO, Administratieve processen, Aanmeldcoördinator, toetsing plannen bestuurder in teamoverleggen, Checklist zorgorganisatie updaten, Evaluatie financiële middelen/plannen:
De jaarevaluatie is gedaan, de meeste doelen zijn gehaald of zijn ingezet voor langere tijd en dienen voortgezet te worden. De stand van zaken is nader omschreven bij de evaluaties in de controlelijst maatregelen 2019-2020. Het onderzoek naar jeugdigen is niet opgezet vanwege de onvoorziene gebeurtenissen, met name de coronacrisis.
- Optimaliseren processen, zoals verbeterslag in interne communicatie en taakverdeling, opzet dagcoördinator, inbedden meldsystemen:
Een aantal taken zijn beter verdeeld nu, echter dit kost tijd om echt goed helemaal in te bedden, met name het inslijten bij elke individuele medewerker. De dagcoördinator is niet ingesteld, het team draagt opvang onderling gezamenlijk, en dit werkt goed. Er is veel weerstand tegen het werken met de dagcoördinator, omdat we enerzijds te klein zijn om een hele dag laagdrempelig vrij te kunnen houden, en anderzijds de investering in het invullen en bijhouden van het schema onevenredig veel tijd en energie kost. Er is besloten dat het team de verantwoordelijkheid echt gezamenlijk blijft dragen wanneer iemand uitvalt.
- Cliënttevredenheidssysteem verder implementeren:
Om cliënten meer ruimte te geven om eventuele ontevredenheid of gevoelige onderwerpen te bespreken, krijgen mensen zoveel mogelijk 2 begeleiders om de kans te verkleinen dat ze ongezien vastlopen. Dit punt is vrijwel geheel ingevoerd.
- Deelnemerschap verder uitwerken:
Dit is gebeurd waarbij het regelement is vertaald naar de praktijk van Uitblinkers, en is goedgekeurd door de Raad van Toezicht. In 2021 zal vertaalslag wat betreft rolomschrijving gemaakt worden en gestart worden met verdere implementatie.
- Intakeformulier wijzigen of vervangen door evaluatieanalyse:
Duidelijk is geworden dat intakeformulier vervangen zal worden door de evaluatie-analyse. Om als intakeformulier te kunnen dienen zal de evaluatie-analyse op meer punten aangepast dienen te worden dan gedacht. Gezien de wijziging die nodig is voor ICT op andere punten, is dit nader uitgesteld tot totaalplaatje duidelijk is. Het zou zonde zijn om straks opnieuw aan te moeten passen.
- ICT oplossingen onderzoeken:
Om communicatie intern via ICT anders vorm te geven, is het duidelijk geworden dat het mogelijk slimmer is om meerdere administratieve processen samen te voegen. Daarmee wordt het ook een grotere klus dan dit jaar haalbaar was, en is besloten dat we onderzoeken of we (voor ons betaalbare) hulp kunnen krijgen. Met daarbij de coronacrisis en andere onvoorziene omstandigheden wordt dit punt overgeheveld naar 2021 waar we zullen starten met een overzicht maken van wat er precies gewenst is en daarna het invoeren van hulp. Daarnaast is een start gemaakt met standaardiseren van de doelen.
- Constructie vervanging bestuurder opzetten:
Een deel van de coachingstaken, een deel van het declaratieproces, de coördinatie van aanmeldingen, opvangen van ziekmeldingen en handelen bij incidenten is geheel of gedeeltelijk overgeheveld naar het team. Gezien de hoeveelheid taken en verantwoordelijkheden wordt dit doorgezet in 2021.
- Verder inbedden kwaliteitssysteem:
Hiervoor is aandacht geweest in coachingsmomenten en bijeenkomsten met het team. Daarnaast is een team studenten van de HAN ingezet om hierin een verbeterslag te maken; het verbetervoorstel zal gedaan worden in januari 2021. Stichting Uitblinkers heeft Deelgenomen aan de werkgroep Kwaliteit van Regiogemeenten Oss, om kwaliteit in die regio vorm te gaan geven op een andere wijze dan de bedrijfsprocessen. Er is door de werkgroep een zeer concreet



resultaat ontwikkeld wat door de werkgroep verder in samenwerking met de regiogemeenten ingezet zal worden in de praktijk.

We zijn als organisatie trots op alle dingen die we hebben kunnen bereiken, waarbij het goed blijven functioneren, ondanks de coronacrisis, voorop staat.

Voor het verbeteren en versterken van onze organisatie hebben we een zeer handzaam en praktisch kwaliteitssysteem, waarbij we de doelen zoals geformuleerd in de controlelijst maatregelen en de directiebeoordeling nastreven voor 2021.

Daarnaast is een integraal doel voor 2021 het implementeren van de methode Interactiekracht, dat zowel op organisatorisch als op zorginhoudelijk vlak de nodige aanpassingen en scholingen vraagt. Het is dan ook duidelijk dat we in 2020 meer op deze methodiek gerichte intervisie en scholing hebben gegeven. In 2021 zullen medewerkers getraind worden als Interactiecoach en zal ook een transformatieplan van de organisatie ingezet worden om de methode goed in te bedden.

In de jaren daarna zullen we bezig zijn met stapsgewijs verder transformeren en inbedden. De inschatting is voor een echt goede basis dat we tot 2028 nodig zullen hebben.

In 2021 zullen we als organisatie dan ook 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 de methode, coaching, deskundigheidsbevordering, cliënttevredenheid en kwaliteitstoetsing onze speerpunten zijn.

Rapportage monitoring kwaliteit

Doorstroom:

Totaal aantal hulpontvangers in zorg in 2020: 100

In zorg op 01-01-2020: 63

Peildatum 02-12-2020: 82

Instroom = 37

Uitstroom = 18

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 kwaliteitsniveau is verder getoetst en gecertificeerd middels de ISO 9001 2015 richtlijnen.

Cliënttevredenheidsonderzoek:

In 2020 hebben we een cliënttevredenheidsonderzoek gehouden onder onze hulpontvangers:

Meetmoment: 02-12-2020

Periode meting: 01-10-2020 t/m 30-11-2020

Aantal metingen: 20

Gemiddeld cijfer: 8,9

Hoewel de respons laag is (20 van de 82 hulpontvangers reageerden), is de tevredenheid zoals ingegeven wat betreft cijfermatige waarde in het cliënttevredenheidsonderzoek zeer hoog: gemiddeld wordt een 8,9 gescoord en geeft men aan zich zeer gezien en serieus genomen te voelen.

Inhoudelijk valt op dat de tevredenheid hoog is wat betreft de relatie; zich serieus genomen voelen, zorg als passend en helpend ervaren, adviezen krijgen en de samenwerking. 68% van de respondenten geeft aan dat zij informatie hebben gekregen over klachtenregeling, vertrouwenspersoon en medezeggenschap. Dat is een toename van ruim 20% ten opzichte van 2019 (dat was 45%). Hoewel dit beduidend beter gaat, is er zeker nog ruimte voor verbetering.

Als opmerkingen wordt tevredenheid geuit, al dan niet gekoppeld aan een specifieke medewerker. Eén persoon gaf de tip wat sneller te reageren.

De gegevens zullen in het teamoverleg teruggekoppeld worden. Komend jaar zullen we de focus leggen bij verder inbedden van de informatievoorziening zodat nog meer hulpontvangers zich geïnformeerd weten.

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



Hulpontvangers 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 hulpontvanger dit niet wil, zal altijd een klachtenprocedure gestart worden. Deze is voor hulpontvangers kosteloos. Binnen twee maanden zal een uitspraak gedaan worden door de klachtencommissie en Stichting Uitblinkers zal uiterlijk een maand na de uitspraak aan zowel hulpontvanger als aan de klachtencommissie laten weten welke maatregelen er getroffen zijn.

Hulpontvangers 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 hulpontvangers 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 is er één situatie geweest waarbij de hulpontvanger ontevredenheid heeft geuit over de zorg. Er zijn pogingen gedaan tot gesprek hierover met de hulpontvanger en er is contact geweest met verwijzer. In overleg met alle betrokkenen is gezamenlijk voor stoppen van de zorg gekozen.

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 2020 geen formele klachten binnen gekomen.

Incidenten:

Er zijn in 2020 meerdere incidenten geweest welke niet altijd via het officiële meldsysteem zijn binnen gekomen. Juist in de meest onrustige periodes bleken de meldingen niet in het systeem terecht te komen. Het doel van het veilig melden, echter, is het open en veilig bespreken van incidenten. Geconstateerd wordt dat dit binnen de organisatie bijzonder goed ingebed is in het denken en handelen: collega's zoeken bij incidenten (en ook op andere momenten) elkaar actief op voor steun, feedback en teamwork. Incidenten worden zoveel als mogelijk ook in de teambesprekingen besproken, waarbij op een constructieve manier leermomenten worden onderzocht. In 2021 zal deze werkwijze verder ingebed worden, met aandacht voor het gebruik van het meldsysteem.

Inhoudelijke analyse:

Er is eenmaal sprake geweest van intimidatie van een hulpontvanger naar een medewerker. Agressie naar zichzelf (suïcidaliteit) is vaker voorgekomen; dit blijkt steeds een signaal te zijn van klem zitten van betreffende hulpvrager in het contact met de eigen omgeving. Opvallend is dat incidenten vaker van derden komen; er is meermaals sprake van dreiging vanuit het informele netwerk, en zelfs van intimidatie van zowel hulpontvanger als medewerker vanuit professionals van een andere zorgaanbieder. Incidenten worden door medewerkers met zowel hulpontvangers als met collega's besproken, vaak wordt heir tussendoor tijd voor gemaakt op het moment dat het speelt. Dit vinden wij een belangrijke positieve ontwikkeling, gezien het feit dat zo een situatie ook het snelst doorbroken kan worden. De dreiging vanuit derden heeft veel impact omdat dit relatief onbekend terrein is en er geen directe relatie ligt met degene vanuit wie de dreiging komt. Dit maakt het meer ongrijpbaar. Over deze situatie is ook contact opgenomen met betrokken gemeentelijke instanties.

Oorzaken van de incidenten lijken te liggen in de complexiteit van hulpvragen in combinatie met onze werkwijze. Ondanks de complexiteit nemen de incidenten van hulpontvangers naar medewerkers af. Tegelijkertijd lijken derden van onze medewerkers



te verwachten dat de problemen op hun specifieke manier opgepakt dienen te worden. Als die verwachtingen niet waargemaakt worden, nemen de emoties toe, zo lijkt het. Intentie voor 2021 is om hierover beleid te maken zodat we met elkaar iets meer houvast hebben in het omgaan met deze derden.

Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling:

De meldcode is in 2020 6x ingezet. Er is 2x contact opgenomen met Veilig Thuis voor anoniem overleg, waarbij geen van deze situaties heeft geleid tot een officiële melding. Er is 1x een officiële melding bij Veilig Thuis gedaan.

Er wordt in de praktijk regelmatig met de meldcode gewerkt; signalen van onveiligheid worden intern besproken binnen het team en er wordt waar nodig met Veilig Thuis overlegd. Er is 1x nieuwe zorg ingezet naar aanleiding van een situatie.

Bijhouden van de meldformulieren is een aandachtspunt, echter het belangrijkste: veilig en tegelijk ook transparant overleggen om met elkaar te leren en tot passende hulp komen, zijn in de houding van medewerkers geborgd.

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. In 2019 is een doorstart gemaakt met het concept, waarbij in 2020 de basis voor de samenwerking tussen hulpontvangers, medewerkers en bestuur nader is uitgewerkt en getoetst bij de Raad van Toezicht. Deze basis is nader uitgewerkt door de bestuurder in samenwerking met 1 hulpontvanger. In 2021 zullen zij samen de randvoorwaarden verder opzetten, waarna het concept ook in de praktijk verder uitgerold kan worden.

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).
- Er wordt minimaal jaarlijks zowel cliënttevredenheidsonderzoek gedaan alsook medewerkerstevredenheidsonderzoek.
- 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.