



Paterswoldseweg 808, 9728 BM Groningen
www.lahacienda.nu
info@lahacienda.nu
KVK: 55412416

Kwaliteitsbeleid 2017

Kwaliteitskader Beschermd wonen en Opvang Groningen.

Versie 1.0
Definitief

Maart 2017

Bijlage
Kwaliteitsdoelstellingen 2016-2017



Paterswoldseweg 808, 9728 BM Groningen
www.lahacienda.nu
info@lahacienda.nu
KVK: 55412416



Ons kwaliteitsbeleid naast de uitgangspunten kwaliteitskader Beschermd wonen en Opvang Groningen

In het meerjarenprogramma 'Van beschermd wonen naar begeleiding op maat', waar het kwaliteitskader onderdeel van is, staat de volgende vraag centraal:

Wat hebben cliënten nodig om -binnen de richtlijnen van de WMO- op een veilige en effectieve wijze ondersteund te worden?

La Hacienda is in 2009 gestart als logeerhuis, met de missie om kinderen met een ontwikkelingsstoornis een veilige plek te bieden tijdens weekenden en vakanties. Ouders worden op deze manier ontlast waardoor er minder kinderen uit huis geplaatst hoeven te worden. Door het bieden van deze veilige plek, waar er ruimte is voor ontwikkeling maar ook ontspanning, zijn veel van deze kinderen inmiddels (jong)volwassen en staan zij vol in het leven. Het begeleid wonen is ontstaan als vervolg op het logeerhuis. Sinds 2012 biedt La Hacienda in Groningen beschermd wonen en ambulante begeleiding aan jongeren die om wat voor reden dan ook begeleiding nodig hebben. Bovenstaande vraag 'wat hebben cliënten nodig' is de eerste vraag die wij stellen tijdens een intakegesprek. La Hacienda gaat uit van de hulpvraag van de jongere (en eventueel ouders, voogd) en stelt samen met de jongere doelen op. De doelen zijn de leidraad in het zorgplan en tijdens de dagelijkse begeleiding(gesprekken) en daarom is het, i.h.k.v. effectieve zorg, van uiterst belang dat deze doelen van de jongere zijn. Dit sluit aan bij het eerste uitgangspunt uit het kwaliteitskader (zie onderstaand kader).

Uitgangspunt 1: De cliënt en zijn/haar doelen staan centraal

Uitgangspunt 2: Gemeenten gaan over het 'WAT', zorgaanbieders over het 'HOE'

Uitgangspunt 3: De kwaliteitsnormen zijn zo geformuleerd dat ze het gesprek over kwaliteit bevorderen

Uitgangspunt 4: Gemeenten geven invulling aan toetsing en verantwoording

Uitgangspunt 5: Gemeenten geven invulling aan toezicht

Bron: Kwaliteitskader Beschermd wonen en Opvang Groningen. Gemeente Groningen, 20-07-2016.



Paterswoldseweg 808, 9728 BM Groningen
www.lahacienda.nu
info@lahacienda.nu
KVK: 55412416

Groei en kwaliteit hand in hand

La Hacienda groeit, en is voortdurend bezig met het monitoren van de kwaliteit van de zorg. Wij geloven dat het werken aan kwaliteit een continu proces is. In 2016 is La Hacienda bezig geweest met het evalueren van het zorgproces. Ons zorgproces gaat in 2017 duidelijker gefaseerd worden, met een intensievere intakeprocedure en observatieperiode (bron: La Hacienda beleidsplan 2017, december 2016). Zo zorgen we ervoor dat we de jongeren op een geschikte locatie plaatsen en worden over- en uitplaatsingen teruggedrongen. Door het halfjaarlijks evalueren van het zorgplan en de tweemaandelijks doelenchecks met het kind/ de jongere en eventueel netwerk, beogen wij de begeleiding af te stemmen op de fase en competenties van de jongere. Het invoeren van het werken met de Goal Attainment Scale is hier onderdeel van (Rapport Goal Attainment Scaling, februari 2017). Maatwerk; voor zo lang als nodig en zo kort als mogelijk. Dit is onze invulling van het 'HOE', uitgangspunt twee. Voor meer informatie verwijzen we naar de beleidsplannen en jaarevaluaties, op te vragen en in te zien via de backoffice. Zie daarnaast bijlage I: kwaliteitsdoelstellingen 2016-2017.

De stem van de jongeren

In 2016 heeft er, zoals ieder voorgaand jaar, een tevredenheidsonderzoek onder jongeren plaatsgevonden door een onafhankelijk onderzoeksteam. Er is gebleken dat het laten uitvoeren van een onderzoek geen betrouwbare resultaten oplevert, omdat het merendeel van de jongeren niet gemotiveerd is hier aan mee te werken. In 2016 hebben slechts vijf van de 40 jongeren deelgenomen aan het onderzoek. Omdat La Hacienda de jongeren graag een stem wil geven en zo wil betrekken bij het vormen en evalueren van kwaliteitsbeleid, wordt er daarnaast iedere twee jaar een inventarisatie gedaan welke jongeren er zitting willen nemen in een cliëntenraad. Hier is tot op heden niet voldoende animo voor. Uit de inventarisatie in zowel 2015 als februari 2017 bleek er één jongere interesse te hebben voor een functie in een cliëntenraad, vanaf drie jongeren kan er een raad opgesteld worden, met onafhankelijke voorzitter.

Vanaf 2017 is het team van La Hacienda versterkt door een kwaliteitsmedewerker die, i.s.m. de kwaliteitscoördinator, de kwaliteit voortdurend monitort, evalueert en beleid waar nodig bijstelt. De kwaliteitsmedewerker brengt steekproefsgewijs bezoeken aan de locaties en de jongeren, om op een laagdrempelige manier met hen in gesprek te gaan over de begeleiding die zij krijgen en hoe zij dit ervaren. De bevindingen van de kwaliteitsmedewerker worden teruggekoppeld naar de directie en hier wordt een verslag van gemaakt op jaarlijkse basis. Dit verslag ondersteunt het evalueren en bijstellen van ons kwaliteitsbeleid. La Hacienda beoogt, door het gesprek over kwaliteit te bevorderen, haar kwaliteit continu te verbeteren.



Paterswoldseweg 808, 9728 BM Groningen
www.lahacienda.nu
info@lahacienda.nu
KVK: 55412416

Scholing, supervisie en een gezond multidisciplinair team

Het team van La Hacienda neemt iedere zes weken deel aan supervisiebijeenkomsten in kleine groepen. Daarnaast zijn er jaarlijks drie verplichte scholings-/en cursusdagen, om er op deze manier voor te zorgen dat het team op de hoogte is van en werkt met de meest recente informatie en handvaten betreffende methodisch werken.

Het team is in 2016 en 2017 uitgegroeid tot een multidisciplinair team. Het team van HBO geschoolde pedagogisch medewerkers wordt ondersteund door een gedragsdeskundige en kwaliteitsmedewerker. La Hacienda behandelt niet en werkt daarom, indien nodig, nauw samen met behandelaren (artsen), verslavingszorg, reclassering en mentoren. Door ieder jaar een tevredenheidsonderzoek en werkdrukmeting te laten doen onder medewerkers, wil La Hacienda knelpunten in de kiem smoren en zo de gezondheid en tevredenheid van het team bevorderen.

ISO Certificering, beroepscode en klachtenreglement

La Hacienda is ISO gecertificeerd. Onze kwaliteit wordt ieder jaar beoordeeld voor het certificaat. Uit de beoordeling begin 2017 kwam naar voren dat de progressie meting van de jongeren op andere wijze gestalte moet worden gegeven. Hiervoor wordt per april 2017 het GAS score systeem geïntroduceerd. La Hacienda werkt volgens de beroepscode NVO. Incidenten en calamiteiten worden gemeld en geanalyseerd. Klachten worden volgens het klachtenreglement afgehandeld, er zijn echter in 2016 geen klachten gemeld.

Bijlage I: Beleidsdoelstellingen 2016 – 2017

Onderstaand een overzicht van de doelstellingen waaraan in 2016 gewerkt is, of ze behaald zijn ja of nee, en welke doelen meegenomen worden naar 2017.

Doelstelling	Behaald?	Mee naar 2017?
De begeleiders kunnen oplossingsgericht werken toepassen in de praktijk.	✓	Nee
De overdrachten worden up to date gehouden, zijn gestructureerd en worden gebruikt om collega's op de hoogte te houden.	✓	Aangepast
Er wordt binnen La Hacienda gewerkt met een combinatie van formeel werken en informeel werken.	✓	Nee
Er worden in 2016 intervisiebijeenkomsten gehouden met medewerkers uit de diverse teams zodat men ook van elkaar kan leren en niet alleen van mensen uit het eigen team.	✓	Ja, intervisie blijft gefaciliteerd.
Er worden in 2016 minimaal twee trainingen gevolgd door La Hacienda.	✓	Ja

Doelstelling 1

De rapportages en overige communicatie zijn van dusdanige kwaliteit, dat het werkgemak met collega's, jongeren en derden verhoogd wordt.

Doelstelling 2

Er is gedegen beleid wat betreft het belasten van personeel, zodat (een te hoge) werkdruk voorkomen wordt en de kans op blijvend werkplezier daarmee wordt verhoogd.

Doelstelling 3

Ons beleid wordt vastgelegd in protocollen en reglementen.

Doelstelling 4

Het procesmatig uitvoeren van het beleid wordt geborgd, ondanks de groei die we naar alle waarschijnlijkheid nog gaan doormaken.

Doelstelling 5

Het zorgproces, in het bijzonder de intakeprocedure, wordt geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Doelstelling 6

Indicaties worden op tijd en correct aangevraagd.

NB: Voor de uitwerking en nadere onderbouwing van deze doelstellingen verwijst La Hacienda naar het beleidsplan 2016/2017.