

Visitatie Hartnetwerk – Elazorg

Over Hartnetwerk:

Hart netwerk is een zzp-bemiddelingsbureau voor de gehandicaptenzorg.

Hart Netwerk vindt dat iedere cliënt recht heeft op de beste, professionele zorg door betrokken medewerkers. Ervaren mensen die weten wat ze doen. Daarom biedt Hart Netwerk uitsluitend senior zorgprofessionals.

Wij ondersteunen in crisissituaties, maar nog veel liever voordat deze omstandigheden ontstaan. Onze zorgprofessionals zijn in staat om vroegtijdig interventies te plegen waardoor onze inzet beperkt blijft.

We zijn geen traditioneel 'uitzendbureau', maar werken uitsluitend met mensen die we persoonlijk kennen uit het vak en van wie we exact weten wat ze kunnen. Professionals die weten hoe ze moeten reageren in lastige situaties. En in staat zijn bij te dragen om een afdeling (weer) optimaal kunnen laten functioneren.

Elazorg: We hebben Hartnetwerk gekozen als visitatiepartner met als reden dat ze ruim inzicht hebben in het 'reilen en zeilen' binnen diverse zorginstellingen en (zelf) ruimschoots ervaring hebben met onze doelgroep.

Ze zetten mensen in binnen alle gelederen in de gehandicaptenzorg, van groepsleiders tot interim-managers en voor diverse doeleinden; crisismanagement, ziekte/vakantie vervanging, casemanagement, teamtraject begeleiding en meer.

Als 'ketenpartner' in de zorg, objectief, niet aan een instelling verbonden, maar wel met de benodigde professionele kennis, kunnen ze een betrouwbaar en leerzaam licht laten schijnen op onze organisatie.

Hartnetwerk krijgt bij ons de kans om feedback te geven op de door hun gekozen onderwerpen, zoals wij ze hebben ingericht/uitvoeren. In de praktijk ervaren ze dat veel instellingen 'doof zijn' voor feedback of beter nog; dit helemaal niet op prijs stellen.

Er valt wel een kanttekening te maken: Er is geen tegenbezoek. Hartnetwerk is geen fysieke instelling. Dit visitatieverslag is feitelijk een 2-in-1 verslag; Het geeft ons, op basis van hun ervaringen opgedaan binnen diverse instellingen, inzicht in de 'does&don'ts' van andere instellingen.

Vanuit Hartnetwerk was de directie, Joris en Frank, vertegenwoordigd.

Vanuit Elazorg een ieder die aan het werk was (directie, kwaliteitsmedewerker, begeleiders, cliënten, orthopedagoog).

De onderstaande onderwerpen zijn gekozen door Hartnetwerk en vormen voor hun belangrijke pijlers voor de kwaliteit van zorg en ondersteuning binnen de gehandicaptenzorg.

1. Participatie in de (lokale) samenleving (in combinatie met dagbesteding): Dit omvat de mate waarin cliënten de mogelijkheid hebben om deel te nemen aan activiteiten en sociale interacties binnen hun lokale gemeenschap. Hierbij wordt gekeken naar de diversiteit en toegankelijkheid van dagbestedingsprogramma's en hoe deze programma's cliënten in staat stellen om actief deel te nemen aan de samenleving.

Bevindingen:

Wat we zien is dat er veel creativiteit is in het ontplooiën van werkzaamheden en bezigheden in zowel groepsverband als individueel binnen de eigen regio en vaak ook binnen Hellendoorn zelf. De

laatste 'aanwinst' is meehelpen in het groenonderhoud van Avonturenpark Hellendoorn, de directe buurman. Verder mag genoemd worden het voorzien van de bewegwijzering van Dauwpop en het helpen schoonmaken van het festivalterrein na afloop. Individueel wordt er naar behoefte afgestemd met wederom de lokale kaart; Helpen op koffiemomenten in een verzorgingstehuis, het wegnemen van zwerfafval in de directe omgeving, het 'zelfstandig' halen van brood voor de groep in het dorp (afspraken vooraf met de bakker gemaakt).

Ook wordt er ook afwisselend aan productiewerk gedaan. Productiewerk klinkt wat negatief maar geeft deze doelgroep duidelijkheid qua werkzaamheden in de uitvoering en dat bevordert weer de zelfstandigheid in de uitvoering. Daarnaast worden de (half)fabricaten samen met cliënten afgeleverd bij de opdrachtgever die ter plaatse inzichtelijk maakt waarvoor het (half)product dient.

Meerdere keren per jaar worden de eigen producten op een lokale markt of eigen fair met en door cliënten verkocht.

2. Circulaire dagbesteding: Dit verwijst naar dagbestedingsactiviteiten die gericht zijn op duurzaamheid en het hergebruik van materialen. Het omvat initiatieven waarbij cliënten worden betrokken bij milieuvriendelijke praktijken, zoals recycling, upcycling of tuinieren, en waarbij ze vaardigheden ontwikkelen die relevant zijn voor een circulaire economie.

Dit punt heeft een grote overlap met het vorige item.

Bevindingen:

Dagbesteding is gevestigd om eigen terrein met veel groen, (hobby)dieren en een weiland.

Sinds 2023 heeft Elazorg de beschikking over een grote kas op het terrein waarin in het voorjaar stekken worden opgekweekt om later buiten in de grote moestuin te worden uitgezet en in de (na)zomerwarmte minnende groenten groeien. Vergroten/beklijven van kennis en kunde omtrent het gehele proces van zelf groenten verbouwen is een uitgangspunt maar de grootste 'lol' is toch wel zelf zaaien, oogsten en eten. De restanten gaan dan weer naar de diverse dieren als voeding.

Veel werkzaamheden worden ondernomen met cliënten samen in plaats van 'er om heen'; voer voor de dieren, boodschappen en meer. Zo worden ze betrokken bij de keten, de cirkel.

Bijen houden was een wens die is uitgekomen. Het (onder)houden van de bijen wordt weliswaar gedaan door daarvoor opgeleide medewerkers maar het maken van de honing, etiketteren/vullen van de potten en het maken van waskaarsen is het werk van (samen met) de cliënten.

3. Inspraak van cliënten: Dit houdt in dat cliënten actief betrokken worden bij beslissingen die hun leven en zorg beïnvloeden. Het omvat het creëren van mechanismen voor cliënten om hun stem te laten horen, zoals cliëntenraden, persoonlijke zorgplannen en regelmatige evaluaties van tevredenheid en feedback.

Bevindingen:

- Alle cliënten binnen Elazorg hebben een vertegenwoordiger. Veel gaat, en niet zonder reden, buiten de cliënt om.
- Er is geen cliëntenraad (te weinig belangstelling voor een dergelijk 'zwaar' instrument).
- Er is wel regelmatig overleg tussen de directie en afgevaardigden van verwanten.
- Er is een maandelijks huiskameroverleg voor alle cliënten die dat willen.
- Jaarlijks wordt er een CTO afgenomen waarbij zowel de cliënten als de verwanten worden betrokken.

- De cliëntvertrouwenspersoon heeft met enige regelmaat contact met de cliëntengroep (komt dan op werkbezoek). Dit bevordert de herkenbaarheid, benaderbaarheid en maakt contact, indien gewenst, laagdrempeliger. Maar veel cliënten zijn vrij jong en zullen vragen, problemen eerder bij de betreffende ouder(s) neerleggen.

Ervaring in andere instellingen is dat vertrouwenspersonen het daar over het algemeen drukker hebben door het gebrek aan gezien&gehoord voelen van client in het directe contact.

4. Regie op eigen leven: Dit betreft de mate waarin cliënten met een beperking zelf keuzes kunnen maken en controle hebben over hun eigen leven en zorg. Het houdt rekening met factoren zoals individuele voorkeuren, zelfstandigheid, ondersteuningsbehoeften en de mogelijkheid om eigen doelen te stellen en na te streven.

Dit onderwerp is eigenlijk een vervolg op het vorige en de spil van het leven.

Bevindingen:

De doelgroep die Elazorg bedient (VG7, meerzorg) heeft vanuit die achtergrond op papier al een achterstand op 'regie op eigen leven'. Regie op eigen leven moet je vooral aankunnen. De mate van aankunnen is in de praktijk veel kleiner dan de mate van aan willen kunnen.

In de praktijk wordt er voor deze mensen veel (zo niet alles) bepaald door 'de begeleiding' en gecommuniceerd als een voldongen feit. Als iets eigenlijk geen punt is, wordt het er wel van gemaakt. Hieruit vloeit vaak strijd met de client.

- De regie op eigen leven gaat bij Elazorg over keuzes geven, daarbinnen heeft de client de regie.
- Veel is gericht op bescherming van de client, anders dan op het beperken van de client.
- Keuzes worden aangeboden op basis van het zorgplan, (ondersteuningsbehoeften/doelen).

5. Wet zorg en dwang: Dit is een belangrijke wettelijke regeling die de rechten van cliënten met betrekking tot vrijheidsbeperking en gedwongen zorg regelt. Bij de visitatie is gekeken naar de naleving van deze wetgeving en hoe de instelling omgaat met situaties waarin dwangmaatregelen nodig zijn.

Dit punt staat natuurlijk ook weer in relatie tot punt 4, regie op eigen leven.

Bevindingen:

Ook (of juist) bij Elazorg wordt er niet ontkomen aan de Wet zorg&dwang. Hartnetwerk merkt op dat het uitgangspunt van de wet duidelijk is maar vooral bedoeld is voor de psychogeriatric en niet zo zeer voor de gehandicaptenzorg. Vooral het uitgangspunt - ieder mens is handelingsbekwaam ter zake tot dat bepaald is dat het niet zo is -, blijkt voor de gehandicaptenzorg eerder omgedraaid. Dit gegeven maakt de Wet zorg&dwang voor de gehandicaptenzorg tot administratief en in de uitvoering een 'gedrocht'.

In de praktijk ervaart Hartnetwerk dat veel ouders niet veel met de Wet zorg&dwang te maken willen hebben. Immers veel maatregelen worden genomen in verband met probleemgedrag van hun kind. Elk incident, elke registratie en communicatie hierover voelt als 'persoonlijk' hierop te worden aangesproken. Vooral moeders voelen zich verantwoordelijk hiervoor. Zoals deze praktijkervaring:

Na een heftig incident belt de begeleider volgens protocol met de moeder van de client om tekst en uitleg te geven over het incident en inzet van een wzd maatregel. Eerste wat moeder na uitleg zegt: "Oh, wat vervelend voor je! Hoe gaat het nu met je?!".....

Uit gesprekken met de orthopedagoog komt naar voren dat ook ouders van cliënten van Elazorg liever niet geconfronteerd willen worden met/over meldingen en inzet van dwangmaatregelen. Het voelt voor hun alsof zij zich tegen inzet/gebeurtenissen moeten verdedigen.

Bij Elazorg is de administratie inzichtelijk, op orde en maandelijks wordt deze gecontroleerd/besproken met de wzd-functionaris(AVG arts). Vrijwel alle maatregelen zijn blijvend en over het algemeen ondersteunen ze de client in kwestie in zijn behoefte aan duidelijkheid, voorspelbaarheid en ontleend hij er juist zijn veiligheid aan. Het volgen van het zg. stappenplan heeft in de praktijk vrij weinig meerwaarde voor deze doelgroep, zo ook bij Elazorg. Wel wordt opgemerkt dat er richting cliënten gekaderd wordt 'naar het normale'; Geen oneindig veel beleg en boterhammen maar hoeveelheden afgestemd op persoonlijke behoefte anders dan innerlijke dwang. Dit geldt ook voor gamen, tv tijd maar ook sporten. Feitelijk zou ook, naar de letter van de wet, als maatregelen moeten worden opgenomen. Nergens waar Hartnetwerk komt worden dit soort dingen als maatregel vastgelegd, behalve als het probleemgedrag veroorzaakt. Elazorg kijkt hierin dus niet af.

Conclusies:

1. Participatie in de (lokale) samenleving (in combinatie met dagbesteding):

Erg mooi om te zien en te ervaren dat en hoe cliënten (bijna letterlijk) groeien door te participeren in de lokale samenleving!

2. Circulaire dagbesteding:

Veel creativiteit en zingeving ervaren we op dit gebied. Hulde.

3. Inspraak van cliënten:

Op macro niveau komt het er op neer dat veel inspraak niet direct via de client verloopt maar via zijn vertegenwoordiger.

Er zijn korte communicatielijnen tussen vertegenwoordigers, directie en behandelaars.

Vertegenwoordiger heeft middels toegang tot het ecd (ONS) toegang tot stuurinformatie en controle op nakomen van afspraken.

Waar kan worden cliënten (deels) betrokken bij besluitvoering. Dit gaat dan voornamelijk over items/issues te betrekking hebben op cliënten in groepsverband. Zoals maaltijden, uitjes, vakantie, film kijken, spelletjes, sporten.

De inspraak lijkt ons voldoende gewaarborgd op de manier zoals beschreven in relatie tot de doelgroep.

4. Regie op eigen leven:

Op papier lijkt dit op macro niveau wat 'dun' maar vooral de bevindingen van punten 1 en 2 compenseren hierin veel. Die bevindingen geven inhoud aan termen als eigenwaarde, respect, zingeving en voldoening. En die termen voeden weer het gevoel van regie op eigen leven.

5. Wet zorg en dwang:

Er wordt niet gehandeld naar de letter van de wet, maatregelen vastleggen om 'zo normaal/gezond mogelijk met het leven om te gaan' worden gezien als onnodig.

Bij het vastleggen/bepalen van maatregelen wordt vooral gekeken of inzet gedegen te verantwoorden is. Vaak is de inzet van een maatregel ook de wens van een ouder of een hulpvraag van client zelf.

Men heeft niet echt door bezig te zijn een client in zijn leven te beperken of zijn leven te bemoeilijken. Het idee is dat er goed gedaan wordt met de inzet/het vastleggen van een maatregel. Dit maakt het dat het geen wet is die echt leeft onder begeleiding of bij vertegenwoordigers.

Als laatste; er mag vastgesteld worden dat een dergelijk deugdelijke meldingen- en wzd-administratie als bij Elazorg een zeldzame ervaring is.

Overall:

Elazorg maakt op meerdere punten en inzichten het verschil met vele vergelijkbare instellingen/afdelingen binnen instellingen. Waarom lukt het Elazorg wel en anderen (net)niet?

Nawoord:

Het was een leuke, leerzame dag voor alle betrokkenen.

Het delen van ervaringen opgedaan op diverse vlakken binnen vele instellingen in plaats van dat Elazorg een enkele instelling visiteert geeft ons, Hartnetwerk, ook weer het gevoel gezien&gehoord te worden binnen ons vakgebied. Een soort van (h)erkenning van vak- en 'soortgenoten'.

Elazorg is destijds met diezelfde bagage opgericht als Hartnetwerk nu heeft. Veel gezien vanuit destijds - uitzendbureau Interim-27 - als basis en met de gedachte 'dat kunnen wij veel beter'en terecht blijkt na al die jaren!

Hartnetwerk ziet geen verbeterpunten, wel aandachtspunten maar deze gelden eigenlijk voor alle instellingen die deze doelgroep bedienen en moeten gezien worden als wensen; 'het zou toch goed/mooi zijn als...'.

Februari 2024

Namens Hartnetwerk:

Joris Hof

Frank Mintjes

Namens Elazorg:

Martine Hengst

Sytse Lammers