



Kwaliteitsrapport 2019

**'Niet aangeboren hersenletsel,
wél een plek in de samenleving'**

September 2020

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
1.2 Boogh in 2019/ 2020	3
2. Samenvatting	4
2.1 Geleerd in 2019	4
2.2 Wat kan beter en pakken we op in 2020?	5
3 Cliënt	6
3.1 In gesprek met de cliënt	6
3.2 Medezeggenschap	7
3.3 Onderzoek	9
4. Medewerkers	10
4.1 Teamoverleg	10
4.2 Psycholoog bij teamoverleg	10
4.3 Arbeidsverleden cliënt	10
4.4 Oplossingsgericht werken	10
4.5 Wet Zorg en Dwang	10
4.6 InDialoog	10
5. De bestuurder	12
6. Cliënt verhaal	13

1. Inleiding

1.1. Waarom een kwaliteitsrapport

De sector gehandicaptenzorg heeft al enige jaren een kwaliteitskader dat in het brede werkveld is ontwikkeld. Het uitgangspunt van het kwaliteitskader is een gedeelde visie op de vraag wat goede zorg is voor mensen met langdurige beperkingen.

Het kwaliteitskader geeft helderheid aan cliënten over goede zorg, helpt teams om de zorg te verbeteren en biedt handvatten voor bestuurlijke verantwoording.

Boogh gebruikt het kwaliteitsrapport om in gesprek te gaan over wat geleerd is in het afgelopen jaar en hoe we de kwaliteit van de dienstverlening in het komend jaar nog meer kunnen verbeteren.

Het kwaliteitsrapport staat op de website van Boogh, zodat iedereen die betrokken is bij Boogh het kan lezen.



1.2 Boogh in 2019/ 2020

Boogh biedt al meer dan 40 jaar dienstverlening aan mensen met 'Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)'. Door aanhoudende financiële problemen in de afgelopen jaren is er in 2019 een onafhankelijk vitaliteitsonderzoek gedaan.

Uit het onderzoek blijkt onder meer dat de organisatie onvoldoende heeft ingespeeld op de ontwikkelingen in de markt en op wijzigingen in de financiering. Hierdoor raakte de bedrijfsvoering uit balans.

In de loop van 2019 is er daarom een reorganisatie gestart, waarbij de klantwaarde als uitgangspunt is genomen. De bedrijfsvoering werd op diverse onderdelen aangepast. Het vertrekpunt bij de individuele cliënt is behouden en versterkt, m.n. door aandacht te richten op het versterken en verbinden van de deskundigheden binnen Boogh.

Begin 2020 kreeg de hele wereld te maken met de COVID-19 pandemie. Hierdoor werd extra duidelijk dat veranderingen in de bedrijfsvoering bij Boogh noodzakelijk zijn.

De coronamaatregelen maakten het lastig om bij elkaar te komen. Het kwaliteitsrapport is daarom dit jaar met de cliëntenraad, ondernemingsraad en raad van toezicht via beeldbellen besproken. De opmerkingen zijn in het rapport verwerkt.

Er is voor gekozen alleen een eenvoudige versie van het kwaliteitsrapport op te stellen. We hopen dat het daarmee voor iedereen die geïnteresseerd is prettig te lezen is.



2. Samenvatting

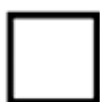
2.1 Geleerd in 2019

1. Medewerkers rapporteren meer wat zij tijdens gesprekjes tussendoor van cliënten horen. Door dit in het elektronisch cliëntendossier te schrijven, kan het team de volgende dag lezen wat de cliënt nodig heeft. En wordt er nog beter passende zorg gegeven.
2. Het elektronisch cliëntendossier is opgebouwd volgens de methodiek Positieve Gezondheid. Bij het bespreken van het zorgplan komt daarmee vooral aan de orde wat voor de cliënt echt belangrijk is.
3. Soms vertoont een cliënt moeilijk te begrijpen gedrag. Een psycholoog kan het team helpen hoe zij het beste met deze cliënt om kunnen gaan.
4. Medewerkers van Arbeidsre-integratie en medewerkers die cliënten helpen bij het vinden van vrijwilligerswerk hebben de medewerkers van de dagbesteding uitleg gegeven over het belang van werk. Ook al kan niet iedereen meer werken, het blijft wel een belangrijk onderwerp voor cliënten om over in gesprek te gaan.
5. Er zijn geen klachten geweest in 2019. Wel hebben cliënten laten weten niet tevreden te zijn over o.a. een vervoerder. Er is daarom gekozen om van deze vervoerder afscheid te nemen.
6. Er zijn minder agressie-incidenten geweest in 2019. Dit komt waarschijnlijk doordat medewerkers getraind zijn in het herkennen van de eerste tekenen van onrust die kan leiden tot agressie. En hoe zij de cliënt dan het beste kunnen begeleiden.
7. Het aantal valincidenten is verminderd in 2019. Er is een valtraining gegeven aan cliënten en mogelijk dat dit geholpen heeft om het vallen te voorkomen.



2.2 Wat kan beter en pakken we op in 2020?

1. Het werken met een nieuw elektronisch cliëntendossier vraagt nog meer scholing voor de medewerkers. Met name hoe zij de signaleringen kunnen gebruiken om bijvoorbeeld de evaluatiegesprekken met de cliënten op tijd te plannen.
2. De cliëntenraad en de medewerkers verschillen van mening over de naam van het overleg tussen cliënten en medewerkers. En over hoe vaak dit moet worden georganiseerd. In 2020 organiseren we daarom een evaluatie.
3. De cliëntenraad wil graag dat er meer aandacht wordt gegeven aan de rol van de cliëntvertrouwenspersoon, zodat cliënten gemakkelijk in contact kunnen komen met de cliëntvertrouwenspersoon.
4. In 2020 zal in de teams aandacht worden gegeven aan de Wet Zorg en Dwang.
5. De teams gaan meedoen aan InDialoog. Een methode om met elkaar in gesprek te zijn over onderwerpen die in het team spelen, zoals hoe ga je om met werkdruk of met agressie. Het team gaat na een dialoogsessie in gesprek met de bestuurder hierover.
6. De valtraining die in 2019 werd gegeven helpt om vallen te voorkomen. In 2020 zal de training op diverse locaties worden geboden.



3. Cliënt

3.1 In gesprek met de cliënt

Bij Boogh staat de cliënt centraal. Medewerkers vinden het belangrijk dat de cliënt kan vertellen wat voor hem belangrijk is. Omdat medewerkers niet iedere dag aanwezig zijn wordt het elektronische cliëntendossier gebruikt om te rapporteren. Medewerkers die de volgende dag komen werken kunnen lezen wat voor de begeleiding van de cliënt belangrijk is om te weten.

In 2019 is het nieuwe cliëntendossier ONS in gebruik genomen. ONS is prettiger ingedeeld, waardoor het gemakkelijker is om te rapporteren. Medewerkers hebben in 2019 geleerd hoe zij als team gebruik kunnen maken van deze manier van rapporteren. Iedere ochtend bij de dagstart leest het team wat de vorige dag is gerapporteerd en weet daardoor wat nodig is in de begeleiding van de cliënt.

De vaste trajectbegeleider heeft regelmatig een gesprek met de cliënt om te horen hoe het gaat. Er is een reden en doel waarom iemand naar Boogh komt. De trajectbegeleider houdt in de gaten of we doen wat nodig is. en stemt dit indien gewenst ook met de mantelzorger af.

Het cliëntendossier omvat o.a. een cliëntprofiel en zorgplan. Het cliëntprofiel is opgebouwd volgens de methodiek van Positieve Gezondheid. Dat wil zeggen dat er aandacht is voor 6 dimensies die belangrijk zijn in het leven. De 6 dimensies zijn: het lichamelijk welzijn, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen en dagelijks functioneren. Medewerkers hebben in 2019 scholing gehad in het gebruik hiervan.

Cliënten geven aan het heel fijn te vinden dat het gesprek over datgene gaat wat voor hen belangrijk is. Door de invoering van het nieuwe cliëntendossier ervaren zij dat zij zelf meer inbreng hebben. En dat de onderwerpen beter aansluiten bij wat voor hen van belang is.

Geleerd

1. Medewerkers rapporteren meer wat zij tijdens gesprekjes tussendoor van cliënten horen. Door dit in het elektronisch cliëntendossier te schrijven, kan het team de volgende dag lezen wat de cliënt nodig heeft. En wordt er nog beter passende zorg gegeven.
2. Het elektronisch cliëntendossier is opgebouwd volgens de methodiek Positieve Gezondheid. Bij het bespreken van het zorgplan komt daarmee vooral aan de orde wat voor de cliënt echt belangrijk is.

— **“Mensen voelen zich
gehoord en begrepen”** —

3.2 Medezeggenschap

Boogh heeft een centrale cliëntenraad. De cliëntenraad gaat in gesprek met de bestuurder over allerlei onderwerpen die invloed hebben op de dienstverlening aan alle cliënten. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurder.

Om ook de medezeggenschap op de locaties mogelijk te maken heeft de cliëntenraad overlegmomenten georganiseerd. Doel daarvan is dat cliënten en medewerkers met elkaar in gesprek gaan over onderwerpen die op de locaties spelen.

Cliënten worden bijvoorbeeld geïnformeerd over een verbouwing en met cliënten samen wordt besproken hoe ervoor gezorgd kan worden dat iedereen er zo min mogelijk last van heeft.

Cliënten en medewerkers kunnen gesprekspunten agenderen.

De overlegmomenten vinden in de centrale ruimte plaats, zodat iedereen die wil mee kan doen.

Medewerkers en cliënten vinden het belangrijk dat deze vorm van medezeggenschap er is.

Wel verschillen de medewerkers en ondernemingsraad van mening met de cliëntenraad over de naam van het overleg.

De cliëntenraad noemt het graag dialoogtafel of medezeggenschapsoverleg. De medewerkers noemen het informatiebijeenkomsten. Daarnaast merkt de cliëntenraad dat deze overleggen niet op alle locaties regelmatig worden gehouden. Of dat ze onverwacht worden afgezegd.

Medewerkers merken dat er regelmatig niet zoveel te overleggen valt. Er zijn dan bijna geen agendapunten.

Zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad vindt het belangrijk om te evalueren in 2020. Doel is dan vooral om te komen tot een vorm die medezeggenschap op de locaties die zowel voor cliënten als medewerkers past bij de wensen.



De cliëntenraad heeft in 2019 de bestuurder laten weten dat er door de cliënten weinig gebruik gemaakt is van de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntenraad vindt het voor cliënten lastig om te weten wie de cliëntvertrouwenspersoon is en hoe je contact kunt leggen. Daarom wil de cliëntenraad graag in 2020 meer aandacht hiervoor vragen.

Geleerd

1. De cliëntenraad en de medewerkers verschillen van mening over de naam van het overleg tussen cliënten en medewerkers. En over hoe vaak dit moet worden georganiseerd. In 2020 organiseren we daarom een evaluatie
2. De cliëntenraad wil graag dat er meer aandacht wordt gegeven aan de rol van de cliëntvertrouwenspersoon, zodat cliënten gemakkelijk in contact kunnen komen met de cliëntvertrouwenspersoon.



3. Onderzoek

De organisatie leert van onderzoek. In september 2019 is gestart met het cliëntervaringsonderzoek CoK van het LSR (Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap).

Met behulp van een vragenlijst kunnen cliënten hun ervaringen bij Boogh delen. De trajectbegeleider bespreekt de antwoorden met de cliënt en punten die de cliënt belangrijk vindt worden opgenomen in het zorgplan en vertaalt naar een doel.

De anonieme uitslag van het totaalonderzoek wordt in oktober 2020 bekend. Deze wordt besproken met cliënten en medewerkers. Samen wordt een verbeterplan opgesteld.

Klachten en kwesties

Boogh leert van de gegevens die het zelf verzameld. In 2019 waren er geen officiële klachten. Wel waren er geluiden van onvrede; bij Boogh noemen we dit kwesties. Er waren 40 kwesties, vooral over een vervoerder en ongewenst gedrag van medecliënten. Alle kwesties zijn naar tevredenheid opgelost. Van de vervoerder is afscheid genomen en met de nieuwe vervoerder zijn afspraken gemaakt om onvrede te voorkomen.

Meldingen incidenten

Het aantal incidenten dat cliënten overkomt is in 2019 gedaald t.o.v. 2018. Vooral het aantal agressie incidenten is gedaald van 77 naar 49. Medewerkers worden geschoold in het herkennen van de eerste signalen van onrust bij een cliënt dat kan leiden tot agressie. En hebben geleerd hoe zij om moeten gaan met agressie. Deze trainingen hebben er waarschijnlijk voor gezorgd dat agressie eerder wordt voorkomen. De trainingen worden ieder jaar herhaald.

Ook het aantal valincidenten is gedaald van 95 naar 65. Een locatie heeft valpreventietraining gegeven aan cliënten. Mogelijk heeft dit cliënten geholpen om beter te weten hoe zij het vallen kunnen voorkomen. In 2020 zal de valpreventie ook op andere locaties worden aangeboden.

Geleerd

1. Er zijn geen klachten geweest in 2019. Wel hebben cliënten laten weten niet tevreden te zijn over o.a. een vervoerder. Er is daarom gekozen om van deze vervoerder afscheid te nemen.
2. Er zijn minder agressie-incidenten geweest in 2019. Dit komt waarschijnlijk doordat medewerkers getraind zijn in het herkennen van de eerste tekenen van onrust die kan leiden tot agressie. En hoe zij de cliënt dan het beste kunnen begeleiden.
3. Het aantal valincidenten is verminderd in 2019. Er is een valtraining gegeven aan cliënten en mogelijk dat dit geholpen heeft om het vallen te voorkomen.

4. Medewerkers

4.1 Teamoverleg

Medewerkers van Boogh vinden het belangrijk om goede dienstverlening te bieden die aansluit bij de behoefte van de cliënt. Om van elkaar te leren houden de teams regelmatig overleg met elkaar. Zij bespreken wat goed gaat en wat beter kan.

4.2 Psycholoog bij teamoverleg

Soms vertoont een cliënt moeilijk te begrijpen gedrag. Een aantal teams heeft daarom de hulp van een psycholoog gevraagd. Deze heeft het team geholpen om beter te begrijpen wanneer dit gedrag ontstaat. En hoe je hier het beste mee om kunt gaan.

4.3 Arbeidsverleden cliënt

Het arbeidsverleden is voor cliënten belangrijk onderwerp van gesprek. Boogh biedt Arbeidsre-integratie en begeleiding richting vrijwilligerswerk. De medewerkers hebben in de teams van de dagbesteding uitleg gegeven over wat zij doen en wat de waarde is van arbeid voor mensen. Door de gesprekken in de teams is er meer verbinding ontstaan tussen de verschillende professionals. De medewerkers van de dagbesteding beseffen zich beter naar wie zij een cliënt door kunnen verwijzen als deze vragen heeft over arbeidsre-integratie of graag vrijwilligerswerk wil doen. En daarnaast is er meer aandacht voor het gesprek over het arbeidsverleden van de cliënt.

4.4 Oplossingsgericht werken

Net als in 2018 is ook in 2019 scholing geboden in het oplossingsgericht werken. Een methode om open een gesprek in te gaan en de cliënt te helpen om zelf tot oplossingen te komen.

4.5 Wet Zorg en Dwang

In 2019 werd duidelijk dat de Wet Zorg en Dwang ook voor mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel van toepassing wordt. In 2019 is daarom een start gemaakt met het geven van uitleg over de wet en wat dit voor de medewerkers van Boogh gaat betekenen. In 2020 wordt hier een vervolg aan gegeven. Duidelijk is al wel dat Boogh er voor kiest nooit dwang toe te zullen passen zoals bedoeld in de wet. Er wordt altijd gezocht naar alternatieven.

4.6 InDialoog

De bestuurder vindt het belangrijk dat teams met elkaar in gesprek zijn over wat zij zelf nodig hebben om veilig en gezond te kunnen werken. Daarom zal Boogh in 2020 deel gaan nemen aan InDialoog. InDialoog is een methode die teams helpt om in gesprek te gaan over wat hen bezig houdt, bijvoorbeeld werkdruk of agressie. En daarna als team in gesprek te gaan met de bestuurder over mogelijk oplossingen.

Geleerd

1. Soms vertoont een cliënt moeilijk te begrijpen gedrag. Een psycholoog kan het team helpen hoe zij het beste met deze cliënt om kunnen gaan.
2. Medewerkers van Arbeidsre-integratie en medewerkers die cliënten helpen bij het vinden van vrijwilligerswerk hebben de medewerkers van de dagbesteding uitleg gegeven over het belang van werk. Ook al kan niet iedereen meer werken, het blijft wel een belangrijk onderwerp voor cliënten om over in gesprek te gaan.
3. In 2020 zal in de teams aandacht worden gegeven aan de Wet Zorg en Dwang.
4. De teams gaan meedoen aan InDialoog. Een methode om met elkaar in gesprek te zijn over onderwerpen die in het team spelen, zoals hoe ga je om met werkdruk of met agressie. Het team gaat na een dialoogsessie in gesprek met de bestuurder hierover.



5. De bestuurder

Boogh in 2019

Boogh heeft als ervaren expert de cliënten goed in beeld en weet wat mensen (en hun omgeving) doormaken als zij met Niet Aangeboren Hersenletsel worden geconfronteerd. In 2019 is onderzoek gedaan naar de financiële situatie van Boogh. Reorganisatie van de bedrijfsvoering was noodzakelijk. Uit gesprekken met de cliëntenraad en ondernemingsraad blijkt dat de reorganisatie geen merkbaar effect heeft gehad op cliënten. De directe dienstverlening is de basis van de organisatie en is niet in het geding gekomen.

Eigen regie van cliënten heeft Boogh hoog in het vaandel staan. Dit kan echter alleen binnen het redelijke. De randvoorwaarden (kaders) die contractpartners daarbij stellen moeten redelijk en haalbaar zijn.

Boogh wil de verantwoordelijkheid niet overnemen van cliënten. Passende dienstverlening is gericht op het versterken van het oplossend vermogen van de cliënt en richt zich op wat voor de individuele cliënt van belang is. Medewerkers richten zich op het helpen de eigen beleving over kwaliteit van leven te verbeteren.

Speerpunt voor Boogh vanaf 2019 is afstemming tussen de verschillende professionals, waardoor de dienstverlening wordt geoptimaliseerd. Daarmee wordt de waarde voor cliënten, omgeving en belanghebbenden verder versterkt.

Boogh stelt de cliënt centraal en de medewerkers bovenaan. De reden daarvoor is gebaseerd op een eenvoudig principe. 'Je moet eerst zorgen voor veiligheid en gezondheid van medewerkers om als medewerker de veiligheid en beantwoording van de hulpvraag van cliënten te kunnen garanderen'. In 2020 faciliteert Boogh de teams door deelname aan InDialog. Een methode gericht op het gesprek rond veilig en gezond werken.

De financieel kwetsbare positie van Boogh maakt dat Boogh vooral gericht moet blijven op de onderscheidende expert rol en verbetering van kwaliteit bij de bron. Medewerkers worden meegenomen in de noodzakelijke verbeteringen in bedrijfsvoering, procesverbeteringen en gedrag.



6. Cliëntverhaal

Nienke over haar re-integratietraject via Boogh Arbeidsre-integratie

Nienke (29), is op het eerste oog een mooie, intelligente en normale vrouw. Maar Nienke is veel meer dan deze eerste indruk doet vermoeden. Ze is nog maar zestien jaar als er voor het eerst een hersentumor wordt ontdekt. Om de tumoren te verwijderen, moest ze risicovolle operaties ondergaan, met hersenletsel als gevolg.

“Ik was een gelukkige VWO-leerling. Ik genoot van het leven en had leuke vriendinnen. Niet lang daarna kwam ik erachter dat ik een hersentumor had. Mijn leven werd compleet anders.” “Op mijn veertiende kreeg ik een epileptische aanval. Achteraf was dat één van de eerste symptomen van de groeiende tumor in mijn hoofd.



Op mijn zestiende werd de tumor ontdekt en operatief verwijderd. Ik liep na de operatie hard van stapel. Binnen drie weken zat ik weer in de schoolbanken. Op basis van wilskracht heb ik alsnog binnen zes jaar mijn VWO-diploma behaald. Dat was knap, maar niet gezond. Maar ik wilde normaal zijn en meedraaien met de rest. Ik heb destijds ook geen begeleiding gehad om te leren omgaan met NAH. Ik wist eigenlijk nauwelijks wat de gevolgen van NAH waren. Ik dacht altijd dat ik mij aanstelde.”

Valkuil

“Na het behalen van mijn diploma ben ik gestart met de studie ‘Medische Biologie’. Ook die studie heb ik behaald, waarna ik mij verder wilde specialiseren in oncologie. Want, hoe cru ook, onderzoek naar kanker vind ik intrigerend. En dat het betekenisvol werk is, weet ik als geen ander. Ik startte vol enthousiasme aan mijn promotieonderzoek. Maar helaas bleek de hersentumor terug en moest ik opnieuw onder het mes. Na een pittige herstelperiode wilde ik uiteraard gewoon door en dacht dat ik het dit keer anders zou aanpakken. Maar ik stapte wederom in dezelfde valkuil.”

“Met mijn intelligentie is niks mis en ik kan me nog steeds goed concentreren. Helaas ben ik daarna wel doodop, want de klachten zijn na de tweede operatie erger. In een door mijzelf gemaakte flyer is in één oogopslag te zien wat bij mij de symptomen van hersenbeschadiging zijn. Desondanks ben ik niet bereid om ander werk te zoeken, wat wél door anderen werd geadviseerd.

Hulp Boogh arbeidsre-integratie

“Via de bedrijfsarts kwam ik in 2018 bij Boogh terecht. Voor Boogh was het direct duidelijk dat een jobcoach mij verder kon helpen. Ik wilde met hulp zo snel mogelijk terug naar mijn oude ik en mijn bul halen. De werkwijze van Boogh was uniek. Want zij waren de eersten die écht luisterden naar wat ik wilde. Ze gaven mij de voordeel van de twijfel en duwden mij de juiste richting in. Dankzij de goede begeleiding van Boogh, welwillendheid van mijn baas en mijn ambitie, heb ik alsnog verlenging van mijn promotiecontract gekregen en daar ben ik heel blij mee!”

Verder met hersenletsel

Dankzij het traject bij Boogh en mijn levenservaring heb ik geleerd om het heft in eigen handen te nemen en hulp te zoeken. Mij minder krampachtig vast te houden aan prestaties. Ook heb ik er Yoga en meditatie door ontdekt. Dat maakt mijn hoofd leeg en opent deuren. Want hersenletsel zit niet tussen je oren, het is echt. Met hersenletsel ben je net zoveel waard als ieder ander, ongeacht je prestaties. Door jezelf de ruimte te geven ontstaan er ook mooie nieuwe dingen, waaronder nieuwe vriendschappen, hobby's en inzichten.

Onzekere toekomst

“En op de vraag waar je mij over vijf jaar ziet heb ik helaas geen antwoord. Uiteraard wil ik mezelf blijven ontwikkelen, maar mijn leven loopt nou eenmaal anders dan dat van mijn leeftijdsgenoten. Afgelopen september heb ik weer een scan gehad, waarop wederom onregelheden te zien zijn. Op dit moment weet ik nog niet of de tumor voor de derde keer terug is, of dat het littekenweefsel is.

Dankzij mijn karakter en omdat ik gewend ben om voor elke vraag een oplossing te zoeken, vind ik de vaagheid van NAH en de tumor die mogelijk aan het groeien is moeilijk. Het feit dat ik die antwoorden voorlopig niet krijg, is slopend. Ik probeer er niet te lang bij stil te staan. Voorlopig doe ik waar ik echt blij van word en dat is onder andere mijn promotieonderzoek.”

*“De **werkwijze** van Boogh
was **uniek**.
Want zij waren de **eersten**
die **echt** luisterden
naar wat **ik** wilde.”*