

BETROKKEN IN EEN ACTIEF HVO

QUERIDO
OH





ONTOEGESTREKT

3

3 **BETROKKEN
ACTIEF
EFFECTIEF**
VISIEDOCUMENT HVO-QUERIDO 2010-2012

HVO-Querido ondersteunt mensen met een psychiatrische beperking of met sociaal-economische problemen in hun streven om zelf - opnieuw - de regie over hun eigen leven te krijgen. In onze zorg en ondersteuning gaan we uit van de wensen en mogelijkheden van deze mensen. Met een gezamenlijke inspanning kunnen zij weer actief in de samenleving meedoen. In dit document werken wij onze visie op zorg en ondersteuning verder uit. Wie zijn onze cliënten, en wat kunnen wij hun bieden? Wat zijn onze uitgangspunten voor goede zorg en ondersteuning, en hoe ziet u die terug in de praktijk? En tot slot: wie zijn de mensen achter de zorg, onze medewerkers?



COLOFON REDACTIE JAN JIJMELT I.S.M. TAAICENTRUM-VU, AMSTERDAM FOTOGRAFIE JILDIZ KAPTEIN
ONTWERP EN PRODUCTIE EDWIN WINKELAAR BNO DRUKWERK HEJNIS & SCHIPPER



Onze cliënten: kwetsbare burgers met grote overlevingskracht

De doelgroep van HVO-Querido laat zich moeilijk onder één noemer vangen. De hulpvraag, problematiek en achtergrond van onze cliënten zijn zeer divers (*zie kader rechts*). Het gaat om jong en oud, mannen en vrouwen, om veel verschillende nationaliteiten en om verschillende religieuze en culturele achtergronden.

Onze cliënten hebben echter ook veel met elkaar gemeen. Zij zijn allemaal in de eerste plaats burger, met dezelfde rechten, plichten en behoeften als andere burgers. Tegelijkertijd hebben zij een psychiatrische en/of sociale beperking en een kwetsbare positie. Hierdoor hebben zij vaak meer moeite om hun rechten te doen gelden, hun verplichtingen na te komen en hun behoeften te vervullen.

Onze cliënten delen bovendien een grote overlevingskracht en kunnen, met de juiste zorg en ondersteuning, hun leven zelf vorm en inhoud geven. Zij verdienen erkenning voor hun eigenheid en aandacht voor hun wensen en opvattingen. Ze willen in de eerste plaats gezien worden als burger en niet als zorgobject. Wij nemen hun beperkingen serieus zonder te betuttelen en te overheersen.

DIVERSITEIT AAN CLIËNTEN

Onze cliënten verschillen sterk in problematiek, hulpvraag en leeftijd. Zowel kinderen (0-16), jongeren/jongvolwassenen (16-23) als volwassenen (18-60) en ouderen (60+) doen een beroep op onze hulp. Iedere groep heeft zijn eigen leeftijds specifieke vragen en aandachtspunten. Maken we onderscheid naar problematiek en hulpvraag, dan verlenen we hulp aan:

Mensen vanaf 16 jaar met langdurende psychiatrische aandoeningen zoals:

- schizofrenie en psychotische stoornissen;
- stemmings- en persoonlijkheidsstoornissen;
- verslavingsproblemen, al dan niet in combinatie met psychiatrische problematiek;
- specifieke problematiek die leidt tot specifieke hulpvragen zoals bij autisme, Korsakow en een verstandelijke beperking (LVG).

Mensen vanaf 16 jaar die kampen met psychosociale problemen én (dreigende) dak- en thuisloosheid.

Vrouwen en gezinnen met ernstige maatschappelijke problemen:

- multiprobleemgezinnen, zowel ouders als hun kinderen;
- slachtoffers van divers geweld;
- tienermoeders en hun kinderen;
- zwerfmeiden.

Mensen vanaf 18 jaar die vanwege een justitiële maatregel in aanmerking komen voor huisvesting en begeleiding.

Hulp en ondersteuning op maat

HVO-Querido biedt verschillende vormen van opvang, huisvesting, woonbegeleiding en dagbesteding (zie *kader rechts*). We ondersteunen de cliënt hiermee gelijktijdig op meerdere levensgebieden: we proberen zijn¹ psychisch, lichamelijk en sociaal functioneren te verbeteren én zijn positie als burger in de samenleving te versterken. Als de cliënt dat wil, betrekken we daarbij ook actief zijn omgeving, zijn naasten en andere betrokkenen.

Zijn er meerdere partijen betrokken bij de zorgverlening, dan spannen wij ons in om hun en onze voorzieningen naadloos op elkaar te laten aansluiten. We zien er daarbij op toe dat de hulpvraag van de cliënt de zorg bepaalt en niet het aanbod of de financiering.

1 OMWILLE VAN DE LEESBAARHEID HOUDEN WE OVERAL DE MANNELIJKE FORM AAN

ONZE DIENSTVERLENING

De hulp- en dienstverlening van onze organisatie bestaat uit verschillende vormen van opvang, woonbegeleiding en dagbesteding/(arbeids)rehabilitatie. Hieronder hiervan een kort overzicht.

Onder opvang vallen de volgende voorzieningen:

- 'buitenslapers' signaleren, monitoren en praktische hulp aanbieden
- tijdelijke opvang of een huiskamer bieden aan harddruggebruikers (gebruikersruimtes)
- kortdurende (crisis-)opvang bieden aan dak- en thuislozen en vrouwen en gezinnen in nood
- langerdurende opvang en ondersteuning van dak- en thuislozen
- hulp verlenen aan prostituees en slachtoffers van mensenhandel

Aan dak- en thuislozen, vrouwen en gezinnen in nood en mensen met psychiatrische en sociale problemen bieden we de volgende vormen van woonbegeleiding:

- ambulante woonbegeleiding (individueel en – beperkt – groepsgericht)
- residentiële huisvesting en woonbegeleiding (individueel, kleinschalig en grotere groepen) op basis van partiële begeleiding (dag en avond) of 24 uurszorg
- woonbegeleiding in combinatie met een werkplek voor jongeren

Al onze cliënten kunnen gebruikmaken van de volgende voorzieningen voor dagbesteding en (arbeids)rehabilitatie:

- dagactiviteitencentra (DAC's) met programma's op het gebied van recreatie, werken, leren en sociale contacten
- projecten (binnen en buiten de DAC's), zo mogelijk ter voorbereiding op regulier werk, waarin werkervaring wordt opgedaan
- projecten en diensten (binnen en buiten de DAC's) op het gebied van vrije tijd en creativiteit, studie en/of training

7
BETROKKENEN

VERBODEN TOEGANG TOT HET DOCUMENT



Uitgangspunten

Onze cliënten maken als volwaardig burger deel uit van de samenleving. Dat vraagt een actieve inzet van de cliënt zelf, maar ook van ons, om hem te ondersteunen in zijn rol als deelnemer aan die samenleving. Om dit te bereiken, hanteren we de volgende uitgangspunten.

Eigen regie van mensen is een kernwaarde

Onze cliënten voeren zelf de regie over hun leven en dus ook over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen. We respecteren de wensen en opvattingen van de cliënt, versterken zijn kwaliteiten en ondersteunen hem in het verkrijgen van nieuwe vaardigheden en kennis. We stimuleren hem om relaties aan te gaan en te versterken en om 'mee te doen' in de samenleving. In onze zorgverlening werken we met het herstelconcept vanuit cliëntenperspectief: iedere cliënt doorloopt een proces waarin hij (meer) regie neemt over zijn eigen leven en waar mogelijk op de omstandigheden die dat leven beïnvloeden. Dat proces verloopt voor iedereen anders, en vrijwel altijd met vallen en opstaan. We sluiten niemand uit: iedereen heeft recht op onze ondersteuning bij zijn persoonlijk en maatschappelijk herstel. Het kan voorkomen dat wij de regie in het belang van de cliënt en/of zijn omgeving tijdelijk moeten overnemen. Daarbij handelen we altijd in de geest van de cliënt, is de interventie zo kort mogelijk en altijd gericht op behoud van het contact en het vertrouwen. Zodra dat kan, komt de regie weer bij de cliënt zelf te liggen.



HERSTEL
PROCES
WAARDEN

Toegankelijke zorg en ondersteuning

Iedereen die voor onze zorg en ondersteuning in aanmerking komt, moet deze snel kunnen krijgen. Wachtlijsten beperken we tot een minimum, zo nodig bieden we ter overbrugging passende alternatieve zorg.

Een veilig bestaan

Onze cliënten hebben recht op een veilig bestaan in een zo gewoon mogelijke woon- en leefomgeving. Dit veilige klimaat waarborgen, voor onze cliënten én medewerkers, beschouwen wij als een van onze belangrijkste taken.

Woning op maat

De cliënt kiest zelf voor de wijze waarop hij wil leven. En dus ook voor de manier waarop hij wil wonen, alleen, of in groepsverband. Wij beheren een grote variëteit aan woningen, veelal kleinschalig van opzet. Als dat mogelijk is, woont de cliënt zelfstandig en huurt hij zijn woning direct van de wooncorporatie. Wij bieden hem dan de nodige zorg en ondersteuning in zijn eigen woonomgeving. Soms is het echter nodig dat de cliënt, al dan niet tijdelijk, in een grootschaliger voorziening woont, waar meer intensieve zorg geboden kan worden.

Dagbesteding op maat

Naast goede huisvesting en woonbegeleiding bieden we dagbesteding op maat. Onze cliënten hebben recht op toegang tot dagbestedingsmogelijkheden die goed bereikbaar zijn en voldoende appel doen op hun interesses, wensen en mogelijkheden. Wij willen de cliënt die mogelijkheden bieden op de plek van zijn keuze: zowel buiten onze instelling als daarbinnen; in de woonvoorziening of op het dagactiviteitencentrum.

Wij ondersteunen de cliënt ook als hij scholing wil, een traject naar (betaald) werk wil doorlopen, recreatiemogelijkheden zoekt en/of andere activiteiten wil doen. We zetten ons in het bijzonder in om passende arbeid te vinden voor hen die dat willen. Daartoe gaan wij actief op zoek naar samenwerking met partijen op de arbeidsmarkt.



**Gewoon waar mogelijk, bijzonder waar nodig**

We bieden onze zorg voor een brede groep mensen. Vaak bestaat die zorg uit een combinatie van huisvesting, woonbegeleiding en/of dagbesteding. Een dak- en thuisloze heeft andere hulp nodig dan iemand met een psychiatrisch probleem. En ouderen vragen andere hulp dan jongeren. Hierop stemmen wij onze zorg en ondersteuning af en we bieden specifieke voorzieningen aan specifieke doelgroepen zoals zwerfjongeren, mensen met autisme en jonge moeders.

Kwaliteit van leven bevorderen

Ons aanbod moet een aantoonbare positieve invloed hebben op de kwaliteit van leven van de individuele cliënt, op basis van zijn wensen en behoeften. We streven naar tevreden cliënten én aantoonbare positieve resultaten

Betrokken omgeving

Familie en vrienden zijn een belangrijk onderdeel van de sociale omgeving van de cliënt. Wij vinden het vanzelfsprekend dat wij ook voor hen een toegankelijke instelling zijn, openstaan voor hun vragen en hen waar mogelijk betrekken bij de zorg en ondersteuning. Uiteraard bepaalt de cliënt hoe en de mate waarin dat gebeurt.

Bijdrage ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen beschikken over specifieke kennis die kan bijdragen aan betere, passende zorg. Daarom bieden we cliënten de mogelijkheid om zich te laten scholen om zo hun kennis professioneel (in de hulpverlening) in te zetten.

Doelmatige zorg

Wij willen onze zorg en ondersteuning verantwoord vormgeven. Dit betekent ook dat wij als maatschappelijk betrokken organisatie streven naar doelmatigheid: wij bieden zorg van hoge kwaliteit voor een aanvaardbare prijs. Wij streven ernaar dat onze cliënten zelfstandig wonen en eropuit gaan, zodat zij contact leggen in hun omgeving. Hierbij maken zij maximaal gebruik van reguliere maatschappelijke hulpbronnen, zonder dat iemand ze daarbij hoeft te ondersteunen. Dit maakt de zorg 'normaler' en doelgerichter.

Preventie

Wij willen een actieve rol spelen bij het voorkomen van dak- en thuisloosheid en het opheffen van het sociaal isolement waarin veel mensen leven. Daarin zoeken wij ook samenwerking met andere partijen, zowel binnen het terrein van zorg en welzijn als daarbuiten.

Onze medewerkers: deskundig en betrokken

De medewerkers van HVO-Querido zijn de spil van onze zorg en ondersteuning – en dus van onze organisatie. Zij zijn deskundig, goed opgeleid, werken zorgvuldig en uit hun houding blijkt betrokkenheid, respect en vertrouwen. Dit is belangrijk omdat de kern van onze hulpverlening het contact is tussen de individuele cliënt en zijn vaste begeleider of ondersteuner. Samen, en ieder vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid, bepalen zij wat nodig is om de zelfgekozen doelen te verwezenlijken. Dit maakt onze zorg optimaal cliëntgericht en vraaggestuurd.

Waar de cliënt zo veel mogelijk zelf de regie voert over zijn eigen leven, geldt dat ook voor de medewerker. Zijn werk moet uiteraard voldoen aan professionele maatstaven en richtlijnen, maar tegelijkertijd bieden wij hem voldoende ruimte om binnen die kaders zelf invulling te geven aan zijn functie en werkzaamheden. We stimuleren zijn creatieve vermogens en geven maximale ruimte aan innovatieve ideeën. Zo kan hij de cliënt adequaat ondersteunen en diens positie versterken.

Wij willen onze taken goed kunnen blijven uitoefenen. Daarom is ons personeelsbeleid erop gericht om gekwalificeerde en gedreven medewerkers te werven en te behouden. Vervolgens stimuleren we deze medewerkers om hun kennis en ervaring uit te wisselen én op de hoogte te blijven van relevante nieuwe (wetenschappelijke) werk- en zienswijzen in de hulpverlening. Ook bevorderen we de medezeggenschap, van cliënten én van medewerkers, op alle niveaus van de organisatie, zodat wij optimaal kunnen profiteren van het talent dat in onze organisatie aanwezig is.

Strategische agenda

HVO-Querido heeft grote ambities. Hiermee kunnen we bovenstaande visie tot leven wekken. Onze ambities hebben wij vertaald in een flink aantal concrete, strategische doelen en gezamenlijk vormen die onze strategische agenda voor de komende jaren. De strategische agenda vormt samen met dit visiedocument één samenhangend geheel.

VORBEREIDEN

15

ACTIEVE
BETROKKEN

VISIEDOCUMENT HVO-QUERIDO 2010-2012





Wibautstraat 133d 1097 DN Amsterdam telefoon (020) 561 90 90 telefax (020) 561 90 91 info@hovoquerido.nl www.hvoquerido.nl
opvang, woonbegeleiding en dagactviteiten Amsterdam