

Kwaliteitsplan 2022-2023



Atelier Hearts & Letters
WMO- coaching – begeleiding
Gilze en Rijen

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Profiel zorgorganisatie	3
2.1 doelgroep.....	3
2.2 Onze diensten	3
2.2 Missie en visie	5
2.3 Locatie en karakter	7
3. Zorgteam	7
3.1 Ons vaste zorgteam bestaat uit:	7
4. Verbeteren van kwaliteit	7
4.1 intake en begeleiding.....	8
4.2 incidenten	8
4.3 klachten en vertrouwenspersoon	9
4.4 vrijwilligers	9
4.5 veiligheid , VOG/ BHV/AVG/ aansprakelijkheid.	9
4.6 Deskundigheid en methodieken van Hearts & letters.....	10

1. Inleiding

Voor u ligt het meerjarig kwaliteitsplan van 2022/2023 van stichting Hearts & Letters, dit kwaliteitsplan is op 29 september voor het laatst aangepast.

Binnen Hearts & Letters is het algemene kwaliteitsplan voor iedereen leesbaar via onze website. Onze begeleiding staat hoog in het vaandel. Hiermee lichten we toe op welke wijze we hiermee doorlopend bezig zijn.

2. Profiel zorgorganisatie

2.1 doelgroep

Als je leven door ziekte of een ongeval ineens ingrijpend veranderd is, ben je waarschijnlijk opzoek naar balans. Deze zoektocht naar inzicht in eigen kunnen, interesse, zingeving, kracht en wensen gaan we graag met je aan.

Wij bieden begeleiding aan mensen met een chronische ziekte N.A.H. en/of een lichte fysieke beperking. Deze mensen hebben voorheen goed gefunctioneerd op de arbeidsmarkt en in het dagelijkse leven, maar zijn hierin uitgevallen door hun ziekte/beperking. Wij kijken met de cliënt en doorverwijzers of doelen en hulpvragen aansluiten bij ons aanbod. In een enkel geval kunnen wij in goed overleg en met ondersteuning van derden soms afwijken van de bestaande doelgroep. We vinden het belangrijk dat er een goede balans is binnen de groepen en zullen dan ook na de intake aangeven wanneer we denken dat het niet passend is om iemand bij ons te plaatsen.

2.2 Onze diensten

Hearts & letters creëert de mogelijkheid om te (her) ontdekken.

- Hearts & Letters biedt: Begeleid individueel en in groepsverband mensen tussen de 18 en 65 jaar met een afstand tot de arbeidsmarkt en vastlopen in het dagelijks leven.
- Hearts & letters -vangnet: Biedt ondersteuning bij het (her) ontdekken van de mogelijkheden en wensen.
- Hearts & letters en participatie: Als basis activiteit bieden we in het kader van maatschappelijke participatie creatieve dagbesteding. De nadruk ligt hier op het opdoen van sociale contacten, lotgenotencontact, werken aan persoonlijke doelen, ontdekken van eigen kunnen, mogelijkheden en interesses.

Hearts & letters creëert de mogelijkheid om te (her) ontdekken.

- Hearts & Letters biedt: Begeleid individueel en in groepsverband mensen tussen de 18 en 65 jaar met een afstand tot de arbeidsmarkt.

- Hearts & letters -vangnet: Biedt ondersteuning bij het (her) ontdekken van de mogelijkheden en wensen.
- Hearts & letters en participatie: Als basis activiteit bieden we in het kader van maatschappelijke participatie creatieve dagbesteding. De nadruk ligt hier op het opdoen van sociale contacten, lotgenotencontact, werken aan persoonlijke doelen, ontdekken van eigen kunnen, mogelijkheden en interesses.
- Hearts & letters zorgt voor: Creatieve coaching in groepsverband ter versteviging van de 'regie op eigen leven'. Hier ligt de nadruk op bewustwording van persoonlijke ontwikkeling centraal. Wie ben ik? Wat wil ik? Wat kan ik en hoe neem ik zelf de regie.
- Vrijwel alle cliënten bij Hearts & Letters zijn zoekende naar acceptatie van het leren omgaan met.... De nieuwe situatie waarin ze zijn terecht gekomen.

Ontwikkeling

- Grenzen leren kennen – we leren van fouten en dat mag
- Kijken naar de mogelijkheden – laat je niet creatief beperken
- Zelfstandig, kwaliteiten, en kracht staan centraal – regie over eigen handelen
- Handelen vanuit open communicatie – durf bij zichzelf te blijven
- Ik ben niet mijn ziekte – je kunt omstandigheden niet veranderen, maar wel hoe je er mee omgaat.
- Hulp durven en kunnen vragen - je grenzen leren kennen en daarna kunnen handelen.

Hearts & letters is geopend op :

Maandag : 9:00 – 17:00 uur

Dinsdag : 9:00 – 17:00 uur

Woensdag : 9:00 – 16:00 uur

Donderdag: 9:00- 17:00 uur

Vrijdag: Optioneel voor nieuwe groepen.

De ochtendgroep start om 9:30 uur tot 12:00 uur

De middaggroep start om 13:00 uur tot 15:30 uur.

In de zomervakantie en de kerstvakantie is er een aangepast rooster.

In de overige vakanties is Hearts & Letters geopend buiten de vastgestelde feestdagen.

De groepsgrootte bestaat uit 6-8 cliënten met 1 á 2 vaste begeleiders en een vrijwilliger.

2.2 Missie en visie

Missie: Manou Bach heeft als activiteitentherapeut 6 jaar in de GGZ gewerkt en daarna 16 jaar in een revalidatiecentrum. Vooral in haar werkzaamheden bij het revalidatiecentrum is gebleken dat het heel moeilijk is om iets passends te vinden voor de doelgroep die we nu begeleiden. Na deze constatering was het de missie voor Manou Bach om voor deze doelgroep een eigen stichting/dagbesteding op te richten. In 2012 is stichting Hearts & Letters opgericht. Met deze missie hoopt Manou mensen te kunnen begeleiden die qua zorgaanbod buiten de boot vallen.

De naam Hearts & letters staat voor: Hartjes: werken vanuit je hart, voelen en ervaren vanuit je hart & letters: De kracht van letters, woorden en spreuken. Beide een mooie manier om je creatief te kunnen uiten.

Onze lijfspreuk “Laat je niet creatief beperken”, staat voor; op zoek gaan naar je eigen kracht. Je focussen op wat er wel lukt en waar je van geniet in 't leven. Op zoek gaan naar je eigen creatieve mogelijkheden.

Visie: Na een behandeltraject in een revalidatiecentrum, herstel van een ongeval of langdurige ziekte, wordt van mensen verwacht dat ze hun oude leven weer op moeten kunnen pakken. Om dit weer te kunnen doen, zit er nog een periode van (rouw-)verwerking tussen. Zoals verwerking dat je je werk niet meer kan hervatten als voorheen, dat je niet meer de partner of ouder kan zijn als voorheen, dat je fysiek niet meer bent wie je was of zelfs dat je even helemaal niet weet waar de mogelijkheden en wensen liggen. Wij bieden de client de ruimte om op een eigen tempo en wanneer de tijd daar rijp voor is, de client te kunnen gaan begeleiden/coachen bij passende persoonlijke doelen. Iedereen stapt namelijk op zijn eigen moment qua verwerking en acceptatie in bij de

dagbesteding. Hiermee willen we het ook voor deze doelgroep mogelijk maken om weer te kunnen participeren in de samenleving. Daarnaast helpt het om weer structuur in hun leven te kunnen krijgen en een balans te kunnen vinden in de basis van een gezond en goed leven.

Wij vallen nu nog onder dagbesteding en/of regie op eigen leven. In 2023 vallen we onder ontwikkeling gerichte arbeidsmatige dagbesteding (OAD). Hierbij geven wij de cliënt weer een zinvolle invulling van de dag en bieden we hiermee extra structuur in de week. Een plek om bestaande of nieuwe dagbesteding (weer) op te gaan pakken. Het creatief werken is een middel om aan persoonlijke doelen te werken. Er zijn bij ons veel creatieve mogelijkheden die uitgetoet kunnen worden. Het creatief werken is een krachtig medium om aan persoonlijke doelen te kunnen werken. Het is dan ook van belang dat creatief werken past bij de wensen van de cliënt. Tijdens het uitvoeren van de creatieve activiteiten zijn wij er voor hulp en advies, coaching en een luisterend oor.

Wij hebben op dit moment nog ruimte voor nieuwe cliënten. Zowel in dagdelen als in groepsmaat kunnen wij nog groeien.

Voorbeelden:

- Soms hebben cliënten meerdere werkstukken waar ze aan werken. Deze werkstukken zijn dan aangepast aan wat er fysiek haalbaar is. Op deze manier kunnen ze hun energie beter verdelen tussen minder of hoger belastbare activiteiten. Bijv. schilderen op nummer als er wat minder energie is of houtbewerken of kleien als het op dat moment beter gaat.
- Cliënten kiezen zelf wat ze willen doen, het is dus niet zo dat we allemaal hetzelfde maken bij de dagbesteding. Dit kan natuurlijk wel als de cliënten hier zelf voor kiezen. Bijv. kerst activiteit of een leuke techniek die meerdere mensen aanspreekt. Met regelmaat steken cliënten elkaar creatief aan.
- Wij proberen af en toe ook een verwen momentje in te plannen. Deze zijn voor iedereen anders, denk hierbij aan een uitstapje naar de markt of winkel, een mooi kleurtje op je nagels, wat extra's bij de koffie, een gezellig blokje om of even een onderonsje in ons tuintje. Je merkt dan dat client het fijn vindt om even de aandacht voor zichzelf te mogen hebben. Vaak merken we dan ook dat er makkelijker serieuzere gesprekken uit voort komen. Waardevolle gesprekken die de client het gevoel geven dat er een luisterend oor is. Vaak krijgen we dan ook beter in beeld welke doelen en hulpvragen er op dat moment actueel zijn bij de client.
- Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten verbinding kunnen vinden in ons dorp en organiseren dan bijv. ook de burendag waarbij cliënten en burens met elkaar in contact kunnen komen. Ook bij bijv. een open dag of een jaarmarkt proberen we cliënten en dorpsbewoners te betrekken.
- Wij vinden het ook belangrijk om te stimuleren dat cliënten verbinding bij elkaar vinden zodat ze ook buiten de dagbesteding om elkaar (indien gewenst) op kunnen zoeken en activiteiten kunnen ondernemen. Zo stimuleren cliënten elkaar bijv. om samen met de zonnebloem activiteiten mee te doen, gaan bij elkaar op de koffie of helpen elkaar met bijv. het doen van een boodschap als het een keer wat minder gaat.
- De groepsdynamiek is een krachtig medium. Onze cliënten geven aan zichzelf te kunnen zijn omdat ze zich bij ons "niet anders dan anderen" voelen. Iedereen hier heeft iets. Er is ruimte voor een lach en een traan en de humor onderling zorgt voor een ontspannen en veilige sfeer. Ook op een minder goede dag is iedereen welkom en is er begrip voor elkaar.

2.3 Locatie en karakter

Wij vinden het belangrijk dat we een huiselijke en gezellige creatieve open sfeer uit stralen. Als u bij ons binnenkomt kan het u niet ontgaan dat u in een creatief atelier terecht bent gekomen. Het staat er bordenvol kleurrijke materialen en werkstukken en vol hartjes en spreuken (*Hearts & letters*). Een aantal van onze cliënten hebben best moeite met de term dagbesteding. Hierdoor is het voor ons ook een bewuste keuze geweest om er Atelier Hearts & letters van te maken en het ook als zodanig die uitstraling te geven. Onze cliënten benoemen vaak dat hearts & letters als een tweede thuis voor hen voelt. Een creatieve, gezellige en motiverende plek. Ze kijken er naar uit om weer te mogen en kunnen komen.

Wij zijn gevestigd in een voormalige woning die later als kantoorpand is gebruikt. Nu heeft het inmiddels een maatschappelijke bestemming gekregen en konden wij met ons creatieve atelier het pand betrekken. Stichting Hearts & letters is gevestigd in Rijen, en ligt centraal tussen Tilburg en Breda. Wij zijn midden in een woonwijk gevestigd in de Mariastraat 57 aan de ventweg tussen het gemeentehuis en de grote kerk. Hearts & letters ligt centraal gelegen binnen de gemeente en we bevinden ons dan ook in een prettige buurt en omgeving voor ons atelier. Op de begane grond hebben we een hal, een creatief atelier, een invalide toilet, een keuken en een knusse tuin. Deze ruimtes zijn rolstoeltoegankelijk. Op de eerste verdieping hebben we een kantoor/vergader ruimte die ook als creatieve werkruimte voor coaching gebruikt kan worden, een klein kantoor dat momenteel een aantal x per week ook door KLOES TV wordt gebruikt en een hal. Op de zolderverdieping hebben wij de rest van onze creatieve voorraad en thema gerichte spullen opgeslagen.

3. Zorgteam

3.1 Ons vaste zorgteam bestaat uit:

- Manou Bach: Activiteiten therapeut en oprichtster van Atelier Hearts & letters.
Werkzaam op maandag, dinsdag en donderdag (woensdag en vrijdag externe afspraken en administratieve werkzaamheden)
- Lianne Levens: Maatschappelijk werker
Werkzaam op maandag, woensdag en donderdag.

Daarnaast werken wij met vaste (ervarings-) deskundige vrijwilligers . Zie 4.4

4. Verbeteren van kwaliteit

Om samen te kunnen werken met cliënten, vertegenwoordigers, gemeente, zorgkantoren en zorginstellingen, wij zijn continue bezig met het borgen en verbeteren van onze kwaliteit van zorg. We zetten de volgende acties in om de kwaliteit te borgen en te blijven ontwikkelen, hierin staat onze client centraal.:

1. intake
2. incidenten
3. klachten en vertrouwenspersoon
4. vrijwilligers
5. veiligheid/VOG/BHV/AVG/HKZ en aansprakelijkheid.
6. deskundigheid

4.1 intake en begeleiding

Tijdens de intake gaan wij samen met client op zoek naar de persoonlijke wensen, verwachtingen, mogelijkheden en doelen die op dat moment van toepassing zijn. Wij kijken samen of ondersteuning van Hearts & Letters aansluit bij de verwachtingen en mogelijkheden. Als wij zien dat je binnen onze doelgroep past en de client geïnteresseerd is kijken wij samen naar een moment om te 'proefdraaien'. Het is bij ons mogelijk om 2x mee te kunnen kijken op een groep en te kunnen ervaren wie we zijn, en wat ons aanbod is. Maar ook of de doelgroep aansluit bij de client. Hierdoor hopen we het voor de client inzichtelijk te maken of onze dagbesteding aansluit.

Na de intake en het meekijken binnen de groep krijgt de client van ons een intake verslag mee waar alles in wordt omschreven aan bijv. doelen en wensen die de client bij ons heeft aangegeven, voorkeur voor het aantal dagdelen en intensiviteit van begeleiding. Hierna is de client zelf verantwoordelijk voor het maken van een afspraak met de WMO-consulent binnen hun gemeente. De client kan onze samenvatting van de intake indien gewenst gebruiken ter ondersteuning bij de WMO aanvraag. (het keukentafel gesprek.)

Indien de client "groen licht" en hiermee een beschikking heeft gekregen vanuit de WMO wordt er een plan van aanpak opgesteld. Vanuit deze plan van aanpak schrijven we bij Hearts & letters samen met de client het ondersteuningsplan uit. Er zal op de afgesproken tijden een evaluatieplan opgesteld worden waarin wordt gekeken of de doelen zijn behaald en of moeten worden bijgesteld. Er wordt dan ook gekeken welke ondersteuning nog wenselijk/nodig is. Mochten zich eerder dingen voordoen die de aandacht nodig hebben, kan het zijn dat er een extra evaluatie moment ingepland wordt. Dit gaat altijd in overleg met de client.

4.2 incidenten

Incidenten worden onmiddellijk gemeld en gerapporteerd. (zie bijlage incidenten-melding-procedure)

4.3 klachten en vertrouwenspersoon

Wij werken in een klein vertrouwd team en hierin is er altijd de ruimte en vrijheid om aan te kloppen als iemand ergens geen fijn gevoel bij heeft. Over het algemeen komen we er samen wel uit. Maar het kan natuurlijk voorkomen dat iemand het niet zo fijn vind om bij de desbetreffende persoon aan de bel te trekken. Bij Hearts & Letters maken wij om deze reden gebruik van een vertrouwenspersoon en een klachtencommissie om de optimale tevredenheid na te streven. Natuurlijk kan het voorkomen dat er soms sprake is van ontevredenheid. Wij vinden het fijn om dat te horen en er van te leren. Wij zien klachten als een signaal om de kwaliteit te verbeteren.

We hebben ervoor gekozen om als vertrouwenspersoon een collega te kiezen die niet in het basis team zit, maar wel nauw betrokken is bij alle collega's om het op deze manier zo laagdrempelig mogelijk te houden.

Vertrouwenspersoon: Gytha Zijlmans

Aanwezig op maandagmiddag 13:00- 16:30 uur en donderdagochtend 9:00 – 12:00 uur.

E-mail adres en telefoonnummer zijn bekend bij ons personeel.

Voor de klachtenregeling maken wij bewust gebruik van een onafhankelijk persoon.

Klachtencommissie: Wil Plomp MY-W Support

Bereikbaar op maandag tot donderdag op kantoor uren van 09:00 tot 17:00 uur.

Bereikbaar op nummer: 06-20359239

E-mail:Wilplomp@gmail.com

4.4 vrijwilligers

Wij werken in onze organisatie met vrijwilligers en werknemers, omdat wij een stichting zijn beschikken wij ook over een bestuur. Al onze medewerkers en vrijwilligers die zich aan ons team toevoegen beschikken over een VOG.

Binnen onze organisatie gaan wij uit van een gelijkwaardige relatie. Vertrouwen en open communicatie. We hebben een liefdevol team dat onze cliënten een warm hart toedraagt. Onze vrijwilligers uit het basisteam hebben allemaal een diploma in de zorg & welzijn, denk hierbij aan: psycholoog, activiteitentherapeut, life coach en als maatschappelijk werker. Daarnaast hebben wij ondersteunende vrijwilligers die ons een helpende hand bieden en ervaringsdeskundig zijn.

4.5 veiligheid , VOG/ BHV/AVG/ aansprakelijkheid.

- Hearts & letters voldoet aan de voorschriften van brandveiligheid en hierop is gecontroleerd
- De medewerkers en vrijwilligers van Hearts & letters hebben een geldige VOG
- De wet op privacy (AVG)
- We werken met het beveiligde ZILLIZ rapportage systeem.
- Persoonlijke documenten worden veilig en versleuteld verstuurd.
- Tijdens openingstijden is altijd een BHV-er aanwezig die EHBO kan toepassen.
- De medewerkers zijn goed geschoold en bijgeschoold
- Hearts & letters voldoet aan de HKZ normen.

4.6 Deskundigheid en methodieken van Hearts & letters.

Bij Hearts & letters heeft een deskundig team en werken we met de volgende (nader omschreven) methodieken:

- MI (Motivational Interviewing)
- ACT ((ACCEPTANCE AND COMMITMENT THERAPIE)
- De 8 Bakens.

We werken bij elke client met persoonlijke doelen. Deze zijn voor iedereen anders dus ieder behandeltraject is anders. Deze doelen stellen wij in eerste instantie samen met de cliënt op in een intakegesprek. Deze doelen kunnen de in de loopt van het begeleidingstraject bijgesteld worden. Tijdens het kennismaking gesprek, krijgt de client uitleg over onze werkwijze, ons aanbod en laten we zien welke verwachtingen een cliënt van ons mag en kan hebben. Wij voeren onze intakegesprekken via een bepaalde methodiek; **Motivational interviewing (MI)** Bij deze methodiek is het de kunst om de cliënt zijn of haar eigen hulpvragen te laten formuleren zonder dat wij dit voor de cliënten invullen. Op deze manier weten we zeker dat de client zelf achter de gestelde doelen staat en de motivatie tot het behalen van deze doelen groter is. Het hoeven geen grote en korte termijndoelen te zijn. Het gaat bij onze doelgroep vaak juist om de kleine haalbare stapjes die beetje bij beetje vooruitgang kunnen boeken. Het gaat om de doelen waar ze naar toe willen werken. Al deze bovenstaande punten komen aan bod binnen het intakegesprek.

In 2022 kan er tijdens de intake de keuze worden gemaakt uit ons bestaande aanbod:

- 1: Maatschappelijke ondersteuning. (in groepsverband)
- 2: Regie op eigen leven. (individueel)
- 3: Maatschappelijke ondersteuning en Regie op eigen leven.

Momenteel zijn wij bezig met de nieuwe contracten voor 2023. Eind 2022 zullen wij de wijzigingen in het kwaliteitsplan verwerken.

Ook in 2023 blijft Hearts & letters kijken naar een passend aanbod per individu en blijven wij ons richten op de ontwikkelingsgerichte arbeidsmatige dagbesteding. Cliënten die in aanmerking komen voor dagbesteding zullen een uitzondering vormen.

In alle gevallen passen we **ACT** toe (**ACCEPTANCE AND COMMITMENT THERAPIE**) en laten we ze focussen naar de toekomst. Hierbij stellen we ze o.a. de volgende vragen: Hoe ziet je toekomst eruit? Wat is jouw visie op werk (hervatten)? Hoe zit je in je vel? Wat zijn jouw doelen, waaraan wil je gaan werken en wat heb je daarvoor nodig? Bij regie op eigen leven zoomen we daar nog meer op in en worden er steeds kleine concrete doelen gesteld.

Bij Hearts & letters werken wij aan de **8 bakens** welzijn nieuwe stijl.

1. Gericht op de vraag achter de vraag.

Bij Hearts & letters zijn we ervan bewust dat er achter een hulpvraag soms voorliggende vragen liggen. Tijdens het begeleiden is het voor ons dan ook van belang om de client hierin zelf inzicht te kunnen laten krijgen. Voorbeeld: het lakken van de nagels van een cliënt, geeft de cliënt niet alleen een gezellig leuk nagel kleurtje, maar geeft weer het gevoel er weer net als vroeger netjes en verzorgd bij te lopen. Dit kan bijdragen aan een verbeterde eigenwaarde en hiermee de kwaliteit van leven verbeteren. Tijdens het nagels lakken is er tevens de ruimte om even een waardevol één op één momentje met de client te hebben, waarin vaak meer verteld wordt dan in een gepland gesprek.

2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger.

Binnen Hearts & Letters proberen wij zo veel mogelijk de cliënt alles zelf te laten proberen/ondervinden en daarbij passende vragen te stellen en begeleiding te bieden. Zelfredzaamheid vinden we belangrijk en dit stimuleren we dan ook. Voorbeeld: We bedenken voor een mevrouw die maar met 1 hand kan werken zoveel mogelijk oplossingen en hulpmiddelen om zo zelfstandig te kunnen werken. Dit vindt ze zelf ook heel belangrijk. Maar soms is het om hulp durven vragen en je kwetsbaar opstellen ook een leerdoel van de cliënt. In het geval van mevrouw wil ze alles zo zelfstandig mogelijk doen, maar gaat ze hierbij over haar fysieke grenzen. Ze houdt hierdoor weinig energie over voor de dingen die de rest van de dag thuis ook nog van belang zijn voor haar zelfredzaamheid. Door balans te kunnen vinden in het dingen uitbesteden en zelfstandig doen betekend voor mevrouw ook dat ze in haar eigen kracht ka blijven staan.

3. Direct erop af:

Als wij bij Hearts & letters een probleem constateren, handelen we adequaat en proberen wij samen met de cliënt tot een passende oplossing te komen. Vaak doet een "onder onsje met een luisterend oor" al wonderen. Cliënten hebben een vast contactpersoon binnen het team, maar kunnen ook bij andere collega's terecht als ze zich daar prettiger bij voelen. Voorbeeld: Het is niet goed gegaan met het vervoer van de taxi. Dit heeft veel onrust en frustratie bij de cliënt opgeleverd. Een kopje thee en één op één gesprekje hebben al snel voor rust en afleiding gezorgd. Mevrouw heeft de rest van de ochtend weer ontspannen van de dagbesteding gebruik kunnen maken.

4. Formeel en informeel in optimale verhouding.

Wij van Hearts & letters kiezen ervoor om informeel met de cliënt om te gaan. Bijvoorbeeld: In de praktijk spreken we elkaar binnen de dagbesteding aan bij de voornaam en heeft het onze voorkeur om het over deelnemers te hebben i.p.v. cliënten. Dit zorgt voor de cliënten voor een laagdrempelige communicatie. Met derde partijen (denk hierbij aan: gemeente of andere doorverwijzers) zijn deze gesprekken formeel en spreken we hier wel over cliënten.

5. Doordachte balans van collectief en individueel.

Wij bij Hearts & letters werken in een groepsvorm voor de sociale aspecten maar ze voeren individueel taken uit voor hun eigen proces. Daarnaast is er ruimte om individueel begeleid te worden bij hun werkproces. Voorbeeld: Een cliënt is vanuit zijn werk altijd gewend geweest om een groot team aan te sturen en heeft hierin een hoge functie gehad. Mijnheer past gezien zijn leeftijd

niet helemaal binnen de doelgroep, maar het is voor hem belangrijk om het gevoel te hebben dat hij zich onder gelijkwaardige mensen bevindt. Dat hij het gevoel heeft mensen op zijn manier aan te kunnen sturen en van waardevolle betekenis kan zijn. Individueel zit de begeleiding op het vlak van grenzen aan kunnen geven en hier ook naar kunnen handelen.

6. Integraal werken.

Wij van Hearts & letters vinden het erg belangrijk dat we direct contact hebben met derde partijen en proberen deze goed te onderhouden. Hierdoor kunnen we samen oplossingsgericht met de cliënt aan de slag en zo staan alle neuzen dezelfde kant op. Voorbeeld: Een grote verbouwing aan huis om het huis rolstoelvriendelijk aan te passen zorgt voor een cliënt voor de nodige problemen op het gebied van thuiszorg, zelfredzaamheid en haar planning. Dit zorgt voor een hoop onrust en het is voor mevrouw in de troep en herrie ook bijna niet te doen. In samenwerking met andere begeleidende instanties hebben we er voor gekozen om mevrouw tijdelijk vaker naar de dagbesteding te laten komen en er gezamenlijk voor te waken dat er geen externe afspraken worden gepland binnen deze uren. Hiermee heeft de cliënt een aantal keer per week vaste momenten om even op adem te kunnen komen en even niet in de verbouwingsellende te zitten.

7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht.

Bij Hearts & letters worden er samen met de cliënt doelen op gesteld hierdoor werken wij resultaatgericht. Deze doelen kunnen gaande weg ook aangepast en bijgesteld worden. Voorbeeld: De cliënt ging elke week bij haar zoon eten. Nu haar zoon verhuist is naar een andere stad, lukt het mevrouw niet meer om zelfstandig naar haar zoon te gaan. Bijgesteld doel is nu leren om met de bus naar mijn zoon te gaan. Opgesteld stappenplan: leren werken met de app van de NS, in de praktijk met begeleiding oefenen met reizen met als eind doel zelfstandig kunnen reizen.

8. Gebaseerd op ruimte voor de professional.

Bij Hearts & letters zijn we opgeleid om als professionals aan het werk te gaan, passend bij onze doelgroep. Er is indien gewenst ruimte voor bijscholing. Intervisie biedt ons de ruimte om als professionals te kunnen sparren over een zo goed mogelijke begeleidingsstrategie m.b.t. de cliënten. Samenwerking met andere dagbestedingen geeft elkaar ook een "kijk in andermans keuken" en hiermee weer nieuwe inzichten.