



KWALITEITSRAPPORT 2018

STICHTING ZORG OP MAAT

VOORWOORD

In dit kwaliteitsrapport treft u een veelheid aan informatie waarmee wij een beeld schetsen van de ontwikkelingen binnen Stichting Zorg op Maat.

Onze organisatie levert sinds 2002 verschillende vormen van zorg in de provincie Friesland. Stichting Zorg op Maat is een kleine organisatie met een bijzondere missie, namelijk de zelfredzaamheid van de hulpvrager vergroten zodat deze zolang mogelijk met hulp vanuit zijn netwerk thuis kan blijven wonen. Al vanaf de oprichting staat de cliënt en zijn sociale netwerk bij ons centraal en houdt hij/zij zelf de regie over zijn/haar leven.

Stichting Zorg op Maat is in 2014 in Leeuwarden gestart met een uniek woon-, werk- en leerconcept voor mensen met een verstandelijke beperking en/of psychische problematiek die 24 uur zorg nodig hebben maar toch zelfstandig willen blijven wonen. Onder de titel 'wonen, werken, leren en meer' is er eerst een beschermd wonen-voorziening gerealiseerd met daarbij de mogelijkheid om werken in de zin van een zinvolle dagbesteding op dezelfde locatie te realiseren. In 2017 is het beschermd wonen in School17 aan de Boerhaavestraat 30 uitgebreid van twaalf appartementen naar vijftien. Drie daarvan liggen tegenover school17, aan de Boerhaavestraat 3. In datzelfde jaar is op deze locatie Galerie ArtBrut058 geopend en is het Posthuis gelegen op het terrein van de Galerie ook van start gegaan. De Galerie en het Posthuis zijn een plek waar mooie kunst te zien is gemaakt door mensen met en zonder een beperking. Met deze twee unieke ontmoetingsplekken zorgen wij voor verbinding en participatie. Ook worden er diverse workshops en kleinkunstvoorstellingen gegeven waar iedereen zich voor kan opgeven.

Wij zijn geen alledaagse zorgaanbieder, onze korte lijnen zorgen ervoor dat er nooit lange wachttijden zijn. Ons kantoor ligt midden in een woonwijk waardoor we laagdrempelig zijn voor mensen met een hulpvraag.

Met alle inspanning van onze medewerkers proberen wij elke dag opnieuw onze cliënten die ondersteuning te bieden waar ze behoefte aan en recht op hebben.

Mede namens de raad van bestuur,

Carla Bos en Lea Wenske
(Kwaliteitsfunctionarissen Stichting Zorg op Maat)

*Werken in de zorg,
dat doe je met gevoel.*
*Doe jij ook dit werk?
Dan weet je wat ik bedoel.*
*Je doet alles voor je mensen,
je staat altijd voor ze klaar.*
*Het geeft zoveel voldoening,
ook al is het soms best zwaar.*

Tommie Niessen | www.tommieniessen.nl

Tommie

Inhoudsopgave

<i>Voorwoord</i>	2
<i>Samenvatting</i>	4
<i>Inleiding</i>	5
<i>Schets van de organisatie</i>	6
<i>Organogram</i>	7
<i>Wie zijn onze cliënten</i>	8
<i>Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele client</i>	9
<i>Werkwijze</i>	10
<i>Waar staan we (A3 Methode)</i>	11
<i>Waar zijn we mee bezig (PDCA)</i>	11
<i>Wat willen we beter (Interne audits)</i>	12
<i>Wat merkt de client ervan (Primair Proces)</i>	13
<i>Bouwsteen 2 Clientervaringen</i>	15
<i>Afstemming met de cliëntenraad</i>	18
<i>Bouwsteen 3 Zelfreflectie in teams</i>	19
<i>Ontwikkelpunten</i>	20
<i>Medewerker tevredenheid</i>	21
<i>Verzuim Medewerkers</i>	24
<i>Veiligheid Medewerkers</i>	25
<i>Klachten en incidentenmeldingen</i>	26
<i>Bouwsteen 4 Externe Visitatie</i>	27
<i>Begrippenlijst</i>	28
<i>Bronnenlijst</i>	29

SAMENVATTING

Dit rapport geeft antwoord op de vraag: 'wat gaat goed, wat kan beter en wat zijn de prioriteiten om te verbeteren'.

Gedurende het gehele jaar is Zorg op Maat met kwaliteit bezig. Dit is terug te zien in de cliënttevredenheid "Dit vind ik ervan", de interne audits*, het A3 jaarwerkplan en de PDCA's*. In 2018 hebben we veel geïnvesteerd in de kwaliteit (kennis en kunde) van onze medewerkers. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft Stichting Zorg op Maat als organisatie gewaardeerd met een ruime 7.

De manier waarop wij onze cliënttevredenheid meten door middel van 'Dit vind ik ervan', uit de waaier van mogelijkheden, voldoet goed aan onze verwachting en is door de belanghebbende ook als een waardevol meetinstrument ervaren.

De ervaringen van de cliënten zijn vooral positief. In "Dit vind ik ervan" geven zij de meest positieve score aan de thema's die te maken hebben met 'Familie' en 'Meedoen'. De thema's 'Gevoel' en 'Familie' zijn de thema's die cliënten het meest belangrijk vinden en waarbij zij het liefst verandering zien.

Als we kijken naar de ervaringen van de medewerkers geven zij aan tevreden te zijn over het team en de sfeer op de werkvloer maar er valt ook nog wel wat te verbeteren op gebieden van communicatie en planning/roostering.

Het grootste deel van incidenten en zorgmeldingen hebben te maken met situaties bij de client thuis of met agressie. Mede daardoor zijn we in 2018 gestart met de methodiek Scoren waarbij de medewerkers leren omgaan met ongewenst gedrag. Deze methodiek is ook meegenomen naar 2019 en zal dan verder worden uitgediept tijdens de verschillende teamvergaderingen.

Waar Zorg op Maat erg trots op is dat is dat er in 2018 helemaal geen klachten zijn geweest.

Als we alles zo bekijken kunnen we concluderen dat er mooie resultaten zijn bereikt in 2018 ondanks dat de zorg continu in beweging is. Medewerkers onderzoeken continu hoe zij kunnen aansluiten bij de client. Zij helpen hen om hun mogelijkheden te vergroten en hun leven in te vullen zoals zij dat graag zouden willen.

Voor 2019 heeft Zorg op Maat besproken zich op de volgende onderwerpen te gaan richten:

- Verkenning en inspelen op de veranderingen in de zorg
- Uitbreiding beschermd wonen aanbod
- Werk gerelateerd verzuim stabiel houden
- De eigen regie van de cliënt blijven vergroten

INLEIDING

In dit kwaliteitsrapport laat Stichting Zorg op Maat zien hoe het staat met de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. Er wordt verteld over wat goed gaat maar ook wat eventueel beter zou kunnen. Ook zal worden besproken wat Zorg op Maat in 2019 zou willen veranderen of verbeteren.

Door dit rapport te maken, leert Zorg op Maat veel over zichzelf. Het is niet bedoeld om onszelf een rapportcijfer te geven: de ondersteuning laat zich niet vangen in een gemiddeld cijfer. Het is bedoeld om inzicht te krijgen, gegevens te delen en om ons verder te ontwikkelen en te groeien. Tegelijk laten we cliënten, hun verwanten en onze medewerkers zien hoe het werkt bij Zorg op Maat en wat we zouden willen veranderen.

Het rapport laat ook aan de buitenwereld zien hoe wij het bij Zorg op Maat doen. Aan de Inspectie van de Gezondheidszorg en aan onze financiers: de zorgkantoren en gemeenten. En aan mensen die misschien gebruik willen maken van onze ondersteuning.

Binnen Zorg op Maat bieden we zorg en ondersteuning bij het beschermd wonen aan volwassenen die een indicatie hebben voor begeleiding uit de Wet langdurige zorg (WLZ) of het volledige pakket aan dienstverlening thuis ontvangen. Daarnaast bieden we zorg aan mensen die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) ondersteuning bij wonen, werken leren en meer kunnen gebruiken. Gezien het cliëntenbestand van Zorg op Maat is ervoor gekozen om het rapport niet alleen voor de WLZ-cliënten te schrijven maar voor het gehele cliëntenbestand van Stichting Zorg op Maat.

Voorheen ging het vooral om procedures, regeltjes, cijfertjes, die zijn er nog steeds, wij moeten hiermee ook aantonen dat de kwaliteit van zorg op orde is, maar nog belangrijker vinden wij om te kijken naar de mensen voor wie je het doet en met wie je het doet. Hoe ervaren zij de kwaliteit? Doen we het goed genoeg? En wat kan beter?

SCHETS VAN DE ORGANISATIE

Stichting Zorg op Maat (ZoM) wil eraan blijven bijdragen dat mensen met een beperking hun leven kunnen leven zoals ze dit zelf het liefste doen en dat past bij hun mogelijkheden.

Als kleine zorgaanbieder willen wij, wanneer het gaat om wonen, welzijn, werken, leren en meer, toonaangevend zijn. De afgelopen jaren hebben we veel mooie zorginitiatieven zien ontstaan binnen ZoM. Daar gaan we mee door en, nog meer dan in het voorgaande jaar, zetten we ons in op de ontwikkeling van talenten en professionaliteit bij cliënten, medewerkers, vrijwilligers en het sociale netwerk van de cliënt.

In 2019 gaan we als ZoM door op de ingeslagen weg om eraan bij te dragen dat mensen met een beperking hun leven kunnen leven zoals ze dit zelf het liefste willen doen. Onze medewerkers moeten zich kunnen blijven ontwikkelen en hun werk met plezier en passie blijven uitvoeren. Onze met zorg geselecteerde medewerkers moeten zich ook de komende jaren inzetten om met aandacht en verantwoordelijkheidsbesef het vak uit te oefenen ten dienste van de cliënten en de organisatie in zijn algemeen.

Missie

Stichting Zorg op Maat beschouwt het als haar missie om te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van bestaan van mensen met een ondersteuningsbehoefte en in de ontwikkelingsmogelijkheden van mensen met een verstandelijke beperking en de daarbij behorende beperkingen. ZoM richt zich daarbij vooral op het voorkomen en doorbreken van het isolement. ZoM streeft naar een inclusieve samenleving, waarin mensen met een ondersteuningsbehoefte volop tot hun recht komen.

ZoM meent dat 'isolement' veel problemen en probleemgedrag veroorzaakt, maar gelooft in de helende en sturende kracht van het sociale netwerk. Methodisch werken aan sociale netwerken verbetert de kwaliteit van bestaan van het individu en leidt binnen gemeenschappen tot een grotere cohesie en meer verbondenheid met elkaar. ZoM richt zich hierbij primair op de begeleiding van cliënten. Voor een eventueel benodigde 'behandeling', zoekt ZoM samen met de cliënt passende hulpverlening.

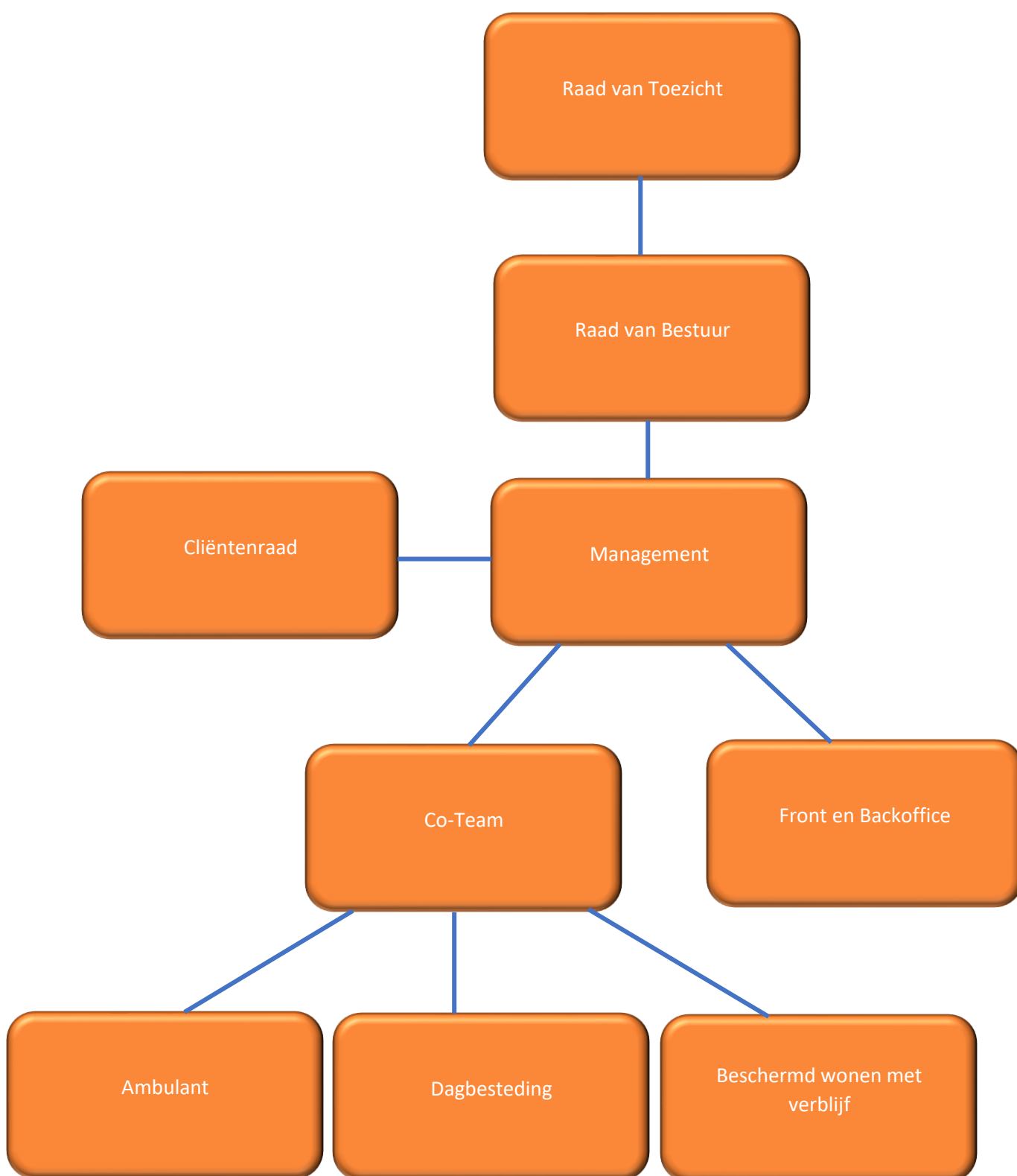
Visie

Stichting Zorg op Maat probeert de missie waar te maken door te werken volgens de uitgangspunten van 'community care'. Hieronder verstaan we:

- Het ondersteunen van mensen met een ondersteuningsbehoefte, inclusief hun sociale netwerk;
- Bij het leven in en deelnemen aan de lokale samenleving (scholing, arbeid, huisvesting, sociale contacten);
- Het gebruik van categorale voorzieningen (gericht op een specifieke doelgroep) wordt dan ook bewust beperkt. Community care wordt ook wel omschreven als 'vermaatschappelijking van zorg'.

Bij community care hoort het streven naar 'burgerschap'; waar dat kan voeren mensen de regie over hun eigen leven, maken ze hun eigen keuzes en nemen ze deel aan de 'gewone' samenleving. Mensen met een ondersteuningsbehoefte hebben daarbij dezelfde rechten als anderen, maar hebben in hun omgeving ook plichten en verantwoordelijkheden naar andere mensen toe.

ORGANOGRAM



WIE ZIJN ONZE CLIËNTEN

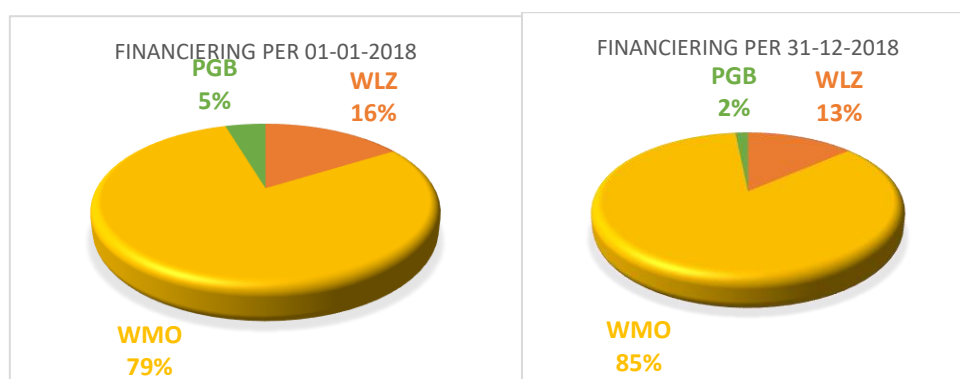
De dienstverlening van ZoM is gericht op ambulante ondersteuning, 24 uren zorg in een woongroep, begeleid zelfstandig wonen en dagbesteding. De financiering komt vanuit de WLZ* (Wet Langdurige Zorg) en de WMO* (Wet Maatschappelijke Ondersteuning).

Stichting Zorg op Maat is erop gericht om mensen met een chronische beperking te helpen en te ondersteunen om actief deel te nemen aan de samenleving. We richten ons daarbij op verschillende doelgroepen, dit zijn onder andere:

- Mensen met een lichte verstandelijke en/of lichamelijke beperking
- Mensen met een licht verstandelijke beperking en gedragsproblemen
- Mensen met een psychische functiebeperking van chronische aard (o.a. autisme)
- Mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH)
- Gezinssituaties en individuele situaties
- Multiprobleemgezinnen van ouders met een chronische beperking
- Psychiatrische patiënten met een chronische beperking
- Mensen met een verslavingsprobleem en een verstandelijke beperking

De WLZ-cliënten zijn alle verstandelijk gehandicapt al dan niet in combinatie met psychiatrische problematiek. In de WMO heeft een deel van de cliënten psychiatrische problematiek en een deel een licht verstandelijke handicap of een combinatie hiervan.

ZIN* (ZoM als hoofdaannemer of als onderaannemer)	01-01-2018	31-12-2018
Leeuwarden Wmo	40	46
Leeuwarden BW	8	10
Leeuwarden overgangsrecht	1	1
Achtkarspelen	2	2
Waadhoeke	2	1
Dantumadiel	3	3
Súdwest Fryslan	4	4
Weststellingwerf	5	5
Heerenveen	2	2
De Fryske Marren	2	1
Totaal	70	75



BOUWSTEEN 1 ZORGPROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIENT

Kwaliteit van zorg- en dienstverlening ontstaat primair in de relatie tussen cliënt en medewerker, hier 'gebeurt' kwaliteit. Toerusting en organisatie rondom cliënten en medewerkers vinden dan ook zo plaats dat deze kwaliteit wordt geoptimaliseerd. Stichting Zorg op Maat blijft zich ten alle tijden afvragen: Is de Zorg op Maat?

Professioneel handelingskader en onderscheidende waarde

Stichting Zorg op Maat stimuleert de deelname aan het alledaagse leven van de cliënt. Dit zijn algemene werkzame factoren en vormen de basis van ons handelen. We zorgen ervoor dat we aansluiten bij de motivatie en de eigen kracht van de cliënt, of dit nu gaat om wonen, werken, leren of vrije tijd, we zetten ons in om een goede werkrelatie te krijgen en te behouden. We motiveren de maatschappelijke betrokkenheid zodat men een bijdrage kan leveren aan de samenleving. ZoM wil gezien worden als een toegankelijke, kleinschalige organisatie die open staat voor vernieuwing. Wij bieden effectieve hulp, waarbij de vraag van onze cliënten binnen onze professionele normen leidend is. Onze visie komt tot uitdrukking in de kernwaarden van ons handelen:

Cliëntgericht

Zorg op Maat werkt dialoog-gestuurd. De hulp sluit aan bij de vraag die de cliënt stelt, waarbij wordt uitgaan van professionele maatstaven en verantwoordelijkheid. ZoM helpt individuele cliënten en het gezin, zodat zij perspectief hebben hun eigen leven weer zelfstandig en autonoom vorm te kunnen geven. ZoM biedt hulp, licht waar kan, maar zwaar waar nodig. Snelheid en eenduidigheid van handelen is belangrijk om te voorkomen dat problemen verergeren.

Systeemgericht

Jongere, gezin, volwassene en omgeving zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Alle positieve krachten in de directe omgeving van de volwassene, de jongere en zijn gezin, waaronder de buurt en de school, benutten wij om het onze cliënten maximale kansen te bieden. ZoM werkt samen met personen en instellingen die iets willen of kunnen betekenen voor de ontwikkeling van haar cliënten.

Empowerment

De mogelijkheden van de cliënt staan centraal. ZoM sluit aan bij deze mogelijkheden en helpt deze te versterken en te ontwikkelen.

Oplossingsgericht

De oplossingen zijn gelegen in de cliënt en het cliëntsysteem zelf.

De medewerkers van ZoM gaan samen met de cliënt gericht op zoek naar oplossingen die voor alle partijen leiden tot een bevredigend resultaat.

Deze zorgvisie geeft als volgt richting aan het handelen in de dagelijkse praktijk:

- De veiligheid van ons cliënten gaat boven alles.
- Ieder cliënt, gezin heeft één centrale contactpersoon.
- Bij aanmelding is er meestal binnen twee dagen contact met cliënt.
- Zorg op Maat werkt in en mét de directe omgeving van de cliënt.

Zorg op Maat werkt met één op maat gericht plan voor iedere cliënt/ieder cliëntsysteem.

Stichting Zorg op Maat begeleidt mensen die kwetsbaar zijn vanwege een verstandelijke beperking, psychiatrische of psychosociale problematiek. Een hulpvraag kan betrekking hebben op verschillende levensgebieden: financiën, dagbesteding, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke

gezondheid en huisvesting. Afhankelijk van de vraag kan onze ondersteuning zich op een of meer van deze levensgebieden richten. We doen een beroep op de eigen kracht van de cliënt en helpen die te versterken. De cliënten houden de regie over hun eigen leven. Door onze kennis zijn we in staat om signalen snel op te pakken. Wij gebruiken deze voor gerichte acties binnen ons netwerk van zorg, welzijn en maatschappij. Ook het eigen sociale netwerk wordt zo veel mogelijk betrokken bij het begeleidingstraject. Het doel blijft iemand zodanig te ondersteunen, dat hij of zij zo zelfstandig mogelijk zijn leven kan leven en mogelijk in de toekomst zelf verder kan.

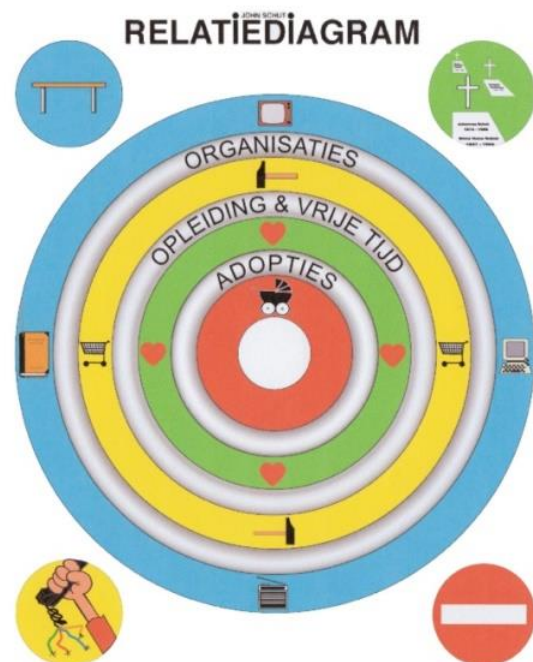
WERKWIJZE

Stichting Zorg op Maat streeft ernaar om de kernactiviteiten door middel van verschillende methodieken in de praktijk te realiseren. Het zorgproces wordt opgestart met behulp van het opstellen van een ondersteuningsplan en leerdoelen. Persoonlijke doelen (groot en klein) worden vastgelegd in het ondersteuningsplan en cliënten worden stap voor stap ondersteund bij het realiseren daarvan. Deze doelen worden eens in de zes weken waar mogelijk afgerond en er worden nieuwe doelen gemaakt. Dit om op een doelgerichte manier het individuele ontwikkelproces van de cliënt te ondersteunen. Hiermee heeft de client de regie over de ondersteuning en zicht op zijn eigen ontwikkeling.

Ieder mens heeft talenten en mogelijkheden. Wij gaan bij de ondersteuning van cliënten uit van hun eigen kracht en zijn sociale netwerk (community care). Met de cliënt (en zijn netwerk) kijken we waar hij staat, wat zijn dromen voor de toekomst zijn en hoe hij regie over zijn eigen leven kan (blijven) voeren.

Uitgaan van de eigen kracht van cliënten betekent ook gebruik maken en versterken van het (in)formele netwerk van de cliënt. Het gaat dan om andere betrokken professionals, maar ook om familie, vrienden, lotgenoten, burens. Het netwerk wordt via het relatiediagram in kaart gebracht. Begeleiders hebben hierbij een verbindende en activerende, en soms ook coördinerende, rol. Jaarlijks wordt er een nieuw relatiediagram afgenomen waardoor je goed de eventuele veranderingen aan kunt tonen.

We evalueren de begeleiding regelmatig met de cliënten, en waar nodig wordt het ondersteuningsplan bijgesteld. De tevredenheid van onze cliënten is ons veel waard, daarom kunnen wij door de methode “dit vind ik er van” gedurende het gehele jaar de tevredenheid van onze cliënten toetsen en actie ondernemen als blijkt dat de tevredenheid niet optimaal is.



WAAR STAAN WE (A3 METHODE)

De A3 is een methodiek voor managementsturing met behulp van jaarplannen. Werken met de A3 methode helpt om focus en samenhang aan te brengen. De effectiviteit van de organisatie is hier in belangrijke mate mee gediend. Dat geldt zowel voor de organisatie als geheel als voor alle onderdelen binnen de organisatie.

Wat is de A3 Methode?

In de basis is de A3 Methode niets meer of minder dan een werkwijze om te komen tot een gezamenlijk plan en de uitvoering daarvan te begeleiden. Leidend in het A3 jaarplan zijn de missie en de visie en de centraal en decentraal geformuleerde succesbepalende factoren. Door regelmatig de voortgang met elkaar te bespreken wordt inzichtelijk gemaakt wat de status is, of en hoe alle resultaten worden behaald en of bijstelling van de afgesproken acties nodig is.

In november 2017 zijn we in het co-team begonnen met het opstellen van de doelen voor het jaar 2018 voor de gehele organisatie. Hieronder vallen niet alleen de doelen gericht op het zorgproces van de cliënt maar ook de doelen op management en bestuurlijk niveau. Begin 2018 zijn de doelen door het management en het co-team bepaald en uitgewerkt met een tijds- en actieplanning voor het gehele jaar. In 2018 waren de kwaliteitsfunctionarissen verantwoordelijk voor het bijhouden van de voortgang van deze doelen en de desbetreffende acties. Gedurende het jaar is gebleken dat niet alle doelen opgestart waren omdat de methode en de werkwijze niet voldoende vaak op de agenda van de teams is gekomen en daardoor niet vaak genoeg is geëvalueerd.

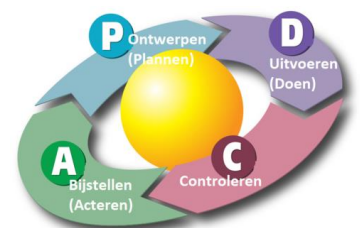
In 2019 zullen de kwaliteitsfunctionarissen erop toezien om meer verantwoordelijkheden bij de coördinatoren en medewerkers neer te leggen betreft de uitvoering van de doelen. Concreet houdt dit in dat er ieder kwartaal een gesprek met de coördinatoren en de kwaliteitsfunctionarissen zal plaats vinden om de voortgang in kaart te brengen en dat dit doel vaker als agendapunt tijdens het teamoverleg zal worden besproken. Op deze manier kan een doel ook sneller afgerond of bijgesteld worden. Ook nieuwe doelen kunnen dan effectief ingezet worden.

WAAR ZIJN WE MEE BEZIG (PDCA)

Om duidelijk te krijgen hoe wij aan de doelen gaan werken en wanneer een doel behaald moet zijn werken wij met PDCA's. Het formulier van de PDCA is gebaseerd op de kwaliteitscirkel van Deming. Het is een creatief hulpmiddel voor kwaliteitsmanagement en probleemoplossing ontwikkeld door William Edwards Deming. De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn. De vier activiteiten zorgen voor een betere kwaliteit.

De vier activiteiten in de kwaliteitscirkel van Deming zijn:

- PLAN: Kijk naar huidige werkzaamheden en ontwerp een plan voor de verbetering van deze werkzaamheden. Stel voor deze verbetering doelstellingen vast.
- DO: Voer de geplande verbetering uit in een gecontroleerde proefopstelling.
- CHECK: Meet het resultaat van de verbetering en vergelijk deze met de oorspronkelijke situatie en toets deze aan de vastgestelde doelstellingen.
- ACT: Bijstellen aan de hand van de gevonden resultaten bij CHECK.



Deze PDCA's werken voor ons erg goed. Het is een overzichtelijk formulier wat goed bijgehouden en geëvalueerd kan worden. Wel zijn we erachter gekomen dat veel dingen die in het eerder beschreven A3 jaarwerkplan worden opgenomen overeenkomen met datgene wat in een PDCA beschreven wordt. Daarom hebben wij ervoor gekozen om in 2019 niet langer voor ieder doel een PDCA te schrijven maar dit alleen te doen voor grote doelen die een uitgebreid plan van aanpak nodig hebben. Hierdoor kunnen wij onze tijd gericht op de doelen op een effectievere manier inzetten.

WAT WILLEN WE BETER (INTERNE AUDITS)

Een belangrijk onderdeel van ons huidige kwaliteitsbeleid is het werken met interne audits. In 2017 werd dit nog door een externe partij uitgevoerd. Tijdens deze interne audit hebben de kwaliteitsfunctionarissen van ZoM meegelopen om zo te onderzoeken of zij dit in 2018 wilden gaan overnemen. Zij hebben dan ook de mogelijkheid gekregen om een korte cursus te volgen over hoe een interne audit moet worden uitgevoerd. In 2018 zijn zij de interne audits gaan uitvoeren en dat heeft tot de volgende resultaten geleidt.

Tijdens de interne audits is onder andere onderzocht:

- Of de cliënt dossiers volledig en op orde zijn.
- Of de hygiëne op de woonvormen op orde is.
- Of de veiligheid van de cliënten gewaarborgd is.
- Of binnen de locaties vorm en inhoud gegeven wordt aan de rol van de ondersteuners

De auditoren gingen in gesprek met de medewerkers hoe zij hun rol als ondersteuner invullen en proberen hen te stimuleren mee te denken hoe zij hun werk beter zouden kunnen doen. Dat er ook een gesprek is geweest met cliënten wordt gezien als een waardevolle aanvulling. Uiteindelijk zijn er aanbevelingen gedaan naar aanleiding van de interne audit. De uitkomsten van deze aanbevelingen zijn verwerkt in doelen en worden meegenomen naar 2019. Conclusies naar aanleiding van de interne audits zijn bijvoorbeeld het op orde houden van de dossiers. Dit zou op een meer gestructureerde manier gedaan moeten worden. Medewerkers moeten zich er continu bewust van zijn, waar ze in de ondersteuning mee aan het werk zijn. De doelen moeten bijgehouden worden, evaluaties moeten worden gedaan, de dialoog gericht op de cliënttevredenheid wordt uitgevoerd.

Voor 2019 willen de kwaliteitsmedewerkers van ZoM de interne audits uitbreiden en meer verdelen over het gehele jaar.

Binnen Zorg op Maat richt de dagelijkse zorg en ondersteuning zich erop om cliënten een gevoel van veiligheid te bieden zodat zij vanuit een stevige basis zo zelfstandig mogelijk hun leven kunnen leiden. Cliënten hebben meer de eigen regie in handen. Samen wordt het ondersteuningsplan opgesteld. De doelen worden eens in de zes weken gezamenlijk bijgesteld.

Zorg op Maat werkt dialoog-gestuurd. De hulp sluit aan bij de vraag die de cliënt stelt, waarbij wordt uitgegaan van professionele maatstaven en verantwoordelijkheid.

Zorgproces

Wanneer een cliënt zich aanmeldt bij Zorg op Maat voor ondersteuning en/of wonen wordt er door middel van een kennismaking en een intakegesprek gezamenlijk bekeken welke hulpvragen de cliënt heeft en welke ondersteuning Zorg op Maat daarin kan bieden. Wanneer er een passende beschikking /indicatie is wordt gestart met de zorg. De intake en oriënterende gesprekken zijn bij Zorg op Maat gratis. Wanneer de zorgovereenkomst en de leveringsvoorwaarde zijn ondertekend door de client wordt gestart met het geven van de ondersteuning/begeleiding. Tijdens de eerste weken wordt er een cliënten kaart aangemaakt, hierin worden alle belangrijke gegevens van de cliënt opgenomen en wordt een signaleringsplan opgesteld. Vervolgens worden de eerste doelen opgesteld en gaat er gewerkt worden aan het ondersteuningsplan. Het doel is dat het ondersteuningsplan na zes weken is opgesteld en dat de eerste stappen van de ondersteuning gezet zijn. Wederzijdse verwachtingen zijn bekend.

De individuele doelen worden in een structuur van zes weken samen met de cliënt opgesteld en geëvalueerd. Door de doelen klein en specifiek te houden kan de cliënt binnen een korte periode al succes in zijn ontwikkeling ervaren. Om de ontwikkelingen van de cliënt ook over een langere periode zowel voor de cliënt zelf maar ook voor de medewerker inzichtelijker te maken heeft Zorg op Maat in 2018 een formulier voor een halfjaarlijkse evaluatie geïntroduceerd. Alle ontwikkelingen van de afgelopen zes maanden worden hierin samengevat.

Het ondersteuningsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Zorg op Maat biedt cliënten de mogelijkheid om inzage in hun dossier te hebben. Dit kan via het systeem CarenZorgt wat gelinkt is aan het systeem Nedap. Carenzorgt is het persoonlijke zorgportaal van de client. Hierin kan informatie gedeeld worden en taken gepland worden met het netwerk en/of de betrokken zorginstanties.

Wat merkt de cliënt?

- Dat hij/zij wordt gestimuleerd deel te nemen aan de ondersteuningsplan en doelen bespreking, op een manier die bij de cliënt past.
- Dat hij/zij op meerdere momenten in het jaar met de ondersteuner(s) praat over de doelen van dat jaar.
- Dat hij/zij actief wordt betrokken bij het opstellen of doorlopen van de cliënten kaart en het ondersteuningsplan.
- Dat hij/zij zelf kan bepalen aan welke doelen er gewerkt wordt en op welke manier hij/zij zich in welk tempo wil ontwikkelen.
- Dat hij/zij zelf kan beslissen aan wie hij vanuit zijn sociale netwerk toegang geeft tot inzage Carenzorgt.



Wat kan beter:

- Dat verwanten/vertegenwoordigers ook op de hoogte zijn van de besproken onderwerpen tijdens de ondersteuningsplan bespreking en daar met de cliënt over kunnen praten.
- Onze kracht is tevens onze valkuil. Door onze grote betrokkenheid zijn we geneigd “te veel” te zorgen en bepaalde zaken uit handen nemen van de cliënt i.p.v. de cliënt stimuleren dit zelf te doen waar mogelijk.
- Door de grote administratieve druk is een goede timemanagement een belangrijk aandachtspunt voor alle ondersteuners.
- Oplossingen zoeken voor problemen samen met de cliënt i.p.v. dat er door de medewerkers een oplossing bedacht wordt

BOUWSTEEN 2 CLIENTERVARINGEN

Binnen ZoM staat de cliënt en zijn of haar hulpvraag centraal. Om de passende ondersteuning te kunnen bieden is het belangrijk om duidelijk te krijgen: “wat wil de cliënt, wat kan de cliënt en wat wil hij of zij met de ondersteuning kunnen en/of bereiken”. Hiervoor hanteert ZoM sinds 2014 de methode “Dit vind ik ervan”.



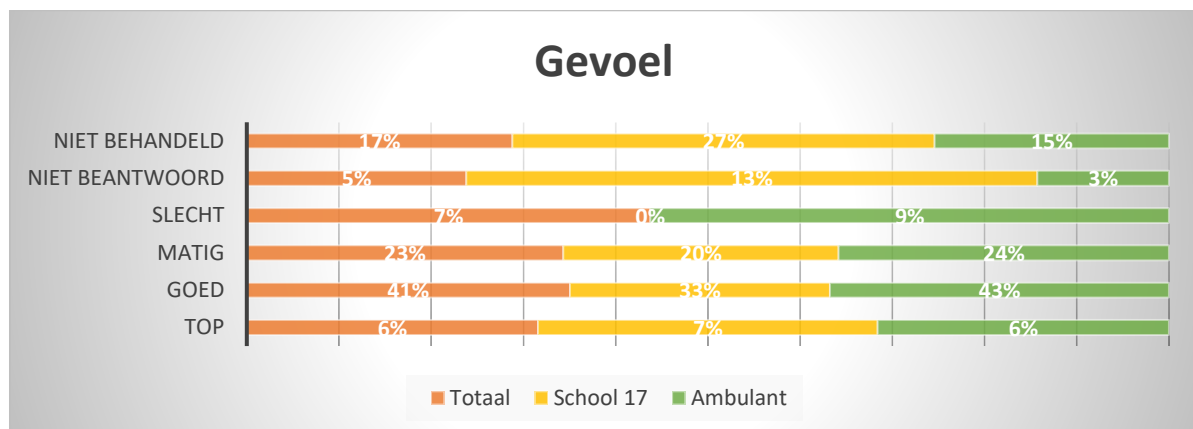
Door met de cliënt in dialoog te gaan wordt de cliënt uitgenodigd zijn ervaringen met betrekking tot de kwaliteit van leven maar ook met de kwaliteit van het primaire proces met de ondersteuner te delen. Hierdoor krijgt ZoM een duidelijk beeld van de behoeftes en de wensen van de cliënt.

Uitkomsten uit de gesprekken worden direct in het ondersteuningsplan en de bijbehorende doelen verwerkt.

De Thema's en onderwerpen die bijvoorbeeld tijdens de dialogen besproken worden zijn:

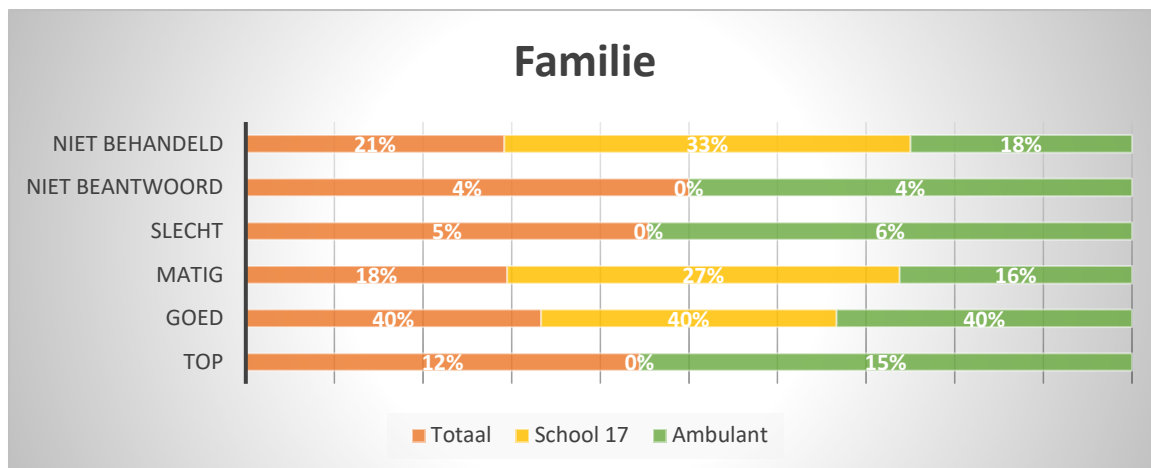
- Gevoel; Hoe gaat het met de cliënt, hoe tevreden is hij met zijn leven.
- Lijf; Gezondheid, uiterlijk, bewegen etc.
- Familie; Contacten met familie, betekenis van familie.
- Vrienden & kennissen; Vriendschappen, liefde en relaties.
- Meedoen; Contacten of meedoen in de buurt.
- Hulp; Hoe is de hulp, wat zijn de afspraken, houdt eenieder zich aan die afspraken.
- Huis; Huishouding, bezittingen, geld.
- Doen; Werk, dagbesteding, school etc.
- Kiezen; Keuzes maken, invloed hebben op.
- Veilig voelen; Veilig voelen in de buurt, brandveiligheid.

Drie Thema's uitgelicht:



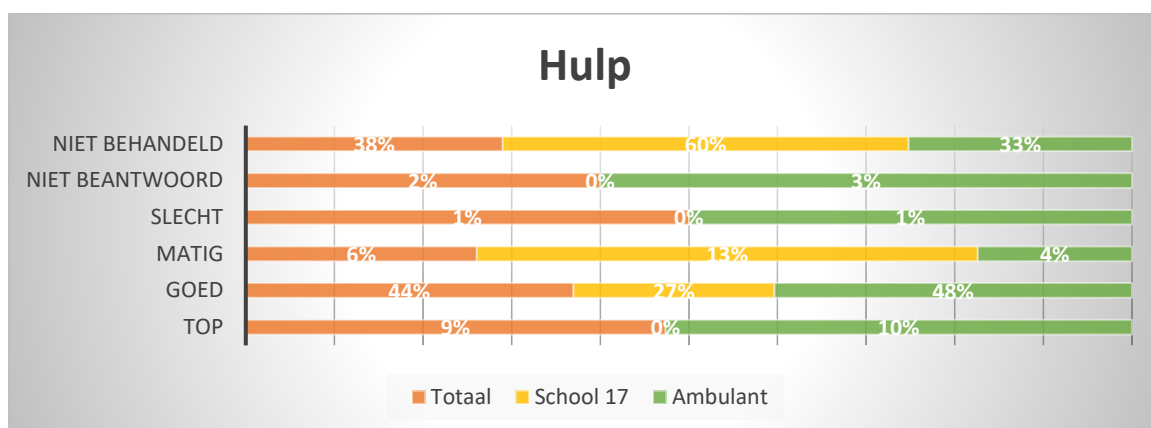
Cliënten vinden:

Het merendeel van de cliënten geven aan het belangrijk te vinden het gevoel te willen hebben dat ze mogen zijn wie ze zijn. Gezien de uitkomsten wordt ook duidelijk dat het merendeel van de cliënten tevreden zijn met hun leven maar dat er altijd iets beter of anders kan.



Cliënten vinden:

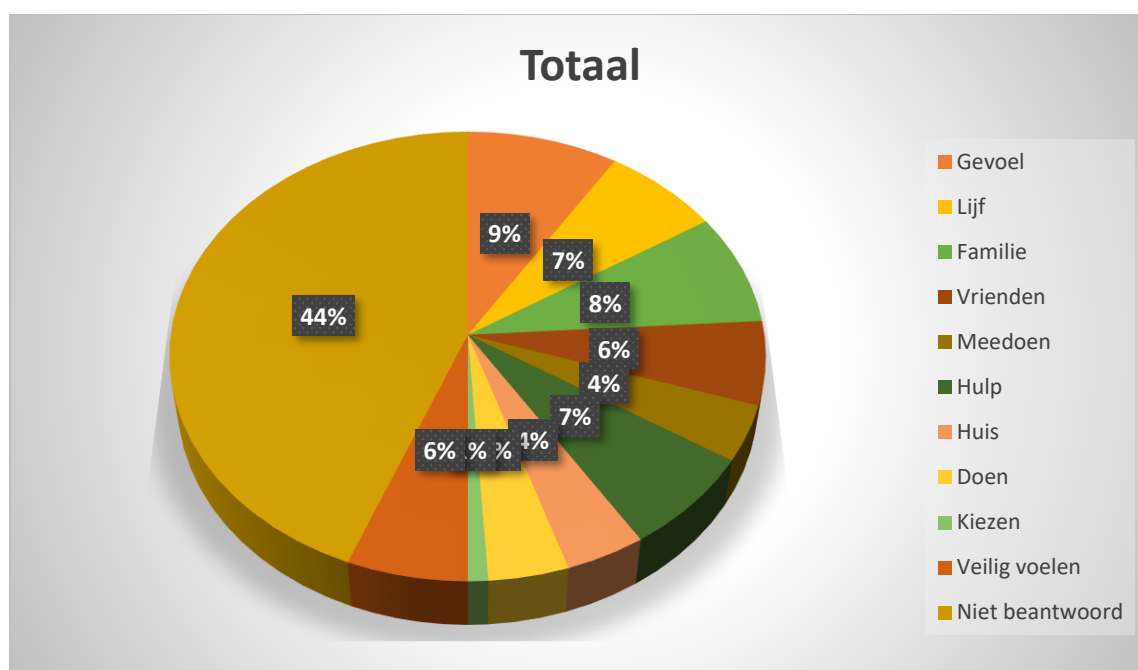
Sommige cliënten vinden hun netwerk erg belangrijk maar zouden in 27% van de gevallen wel verandering willen zien en dan voornamelijk gericht op de frequentie dat ze elkaar zien. Veel cliënten konden hier weinig over zeggen omdat er niet tot nauwelijks contact is met de familie. Dit kan zijn omdat er geen behoefte is aan contact of omdat dit door omstandigheden niet meer mogelijk is.



Cliënten vinden:

Cliënten ervaren de hulp als fijn en het wordt als prettig ervaren dat er mensen zijn die hun afspraken nakomen en betrouwbaar zijn. Ook het advies en tips kunnen vragen in bepaalde situaties aan vertrouwde personen is belangrijk vooral omdat de cliënten in veel gevallen aangeven het moeilijk te vinden om zelf om hulp te vragen.

Belangrijke thema's volgens alle cliënten



Wat valt op:

De vier belangrijkste thema's volgens de cliënten zijn Gevoel, Lijf, Familie en Hulp. De thema's waar voornamelijk verandering gewenst is zijn Huis, Gevoel en Lijf.

AFSTEMMING MET DE CLIËNTENRAAD

Stichting Zorg op Maat heeft een cliëntenraad maar geen ondernemingsraad. De cliëntenraad heeft een wettelijk vastgelegd informatie- en adviesrecht conform de WLZ en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ*). De raad verricht zijn werkzaamheden op basis van het Reglement cliëntenraad ZoM welke in 2018 is geëvalueerd. Daarnaast wordt de betrokkenheid van cliënten op de afdelingen vormgegeven door vormen van cliëntenparticipatie zoals rondetafelgesprekken met cliënten. De cliëntenraad wordt gecoacht vanuit het Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (LSR). In 2018 is er door de cliëntenraad een ongevraagd advies gegeven over het onder de aandacht brengen van de klachtenprocedure bij de cliënten. Dit advies is direct door het bestuur, en naar tevredenheid van de cliëntenraad, opgepakt.

Jaarverslag Cliëntenraad 2018 (geschreven door de cliëntenraad).

Er is in 2018 zes keer vergaderd waarvan drie keer in eigen samenstelling en drie keer met bestuurder Anke Meijer of Jan Jansen.

De raad is begonnen met drie leden en kreeg eind mei versterking van één persoon.

De cliëntenraad heeft het hele jaar ondersteuning gekregen van een afgevaardigde van het LSR.

Onderwerpen die in 2018 aan de orde zijn geweest:

- Jaarverslag ZOM 2017
- Tevredenheidsonderzoek 'Dit vind ik ervan'
- Klachtenprotocol
- Communicatie School17 cliënten
- Kwaliteitsstatuut ZOM
- Kwaliteitsrapport 2017
- Externe Audit
- Achterbanbijeenkomst 2019 voorbereiden



Overige zaken waar de cliëntenraad zich mee bezig heeft gehouden:

- Bezoek zorgkantoor 'de Friesland'
- Betrokken geweest bij de sollicitatie van nieuwe medewerkers
- Training gevolgd over het beoordelen en geven van adviezen over kwaliteitsrapporten.
- Werving nieuwe leden cliëntenraad
- Bekendheid cliëntenraad vergroten door middel van stukje in nieuwbrief.
- Teambuilding bij Garden of Asia in Leeuwarden.

BOUWSTEEN 3 ZELFREFLECTIE IN TEAMS

Zelfstandig werken is binnen de ondersteuning van ZoM een belangrijk onderdeel. Zo werkt Zorg op Maat sinds 2016 met zelfsturende teams. Alle teams en medewerkers binnen ZoM zijn enorm gemotiveerd om hun werk te doen.

Dat de dingen niet altijd gaan zoals ze zouden moeten gaan is iets waar continu rekening mee moet worden gehouden. Dit is dan ook een belangrijk aandachtspunt binnen de teamvergaderingen. Het doel voor 2018 was het realiseren van intervisie momenten in alle teamvergaderingen binnen de verschillende teams. Uiteindelijk is deze werkwijze binnen alle teams geïntroduceerd echter is het niet altijd gelukt het ook daadwerkelijk toe te passen en uit te werken.

Ondanks dat niet alle teams bewuste intervisie momenten in gepland hadden is er zeker gewerkt aan teamreflectie. De input voor de teamreflecties zijn bijvoorbeeld gehaald uit de uitkomsten van het cliënt tevredenheidsinstrument “Dit vind ik ervan!”, incidenten/zorgmeldingen en interne en/of externe audits en de training Scoren.

Gezamenlijk kijkt het team naar datgene wat goed gaat binnen het primaire proces en wat mogelijke ontwikkel punten zijn. Qua invulling van de teamreflecties waren de teams vrij in hun keuze, echter waren er altijd een aantal vaste punten waarop gereflecteerd werd.

De teamvergaderingen, en dus de teamreflectie momenten, waren ook een moment om bij elkaar aan te kunnen geven hoe iemand in zijn werk staat. Tegen welke dingen hij of zij aanloopt en om elkaar hierin te kunnen ondersteunen.



ONTWIKKELPUNTEN

Omdat het ambulante werk veel zelfstandigheid vraagt hebben wij te maken met collega's die veel individueel aan het werk zijn. Ook de teams werken ieder volgens zijn haar eigen methodiek en routine. Om toch het gevoel van een team te behouden en elkaar bewust te maken van andermans kwaliteiten zijn er verschillende teambuilding activiteiten georganiseerd. Dit heeft erin geresulteerd dat de teams hechter zijn geworden en de onderlinge communicatie verbeterd is. Echter blijft dit altijd een aandachtspunt.

Het blijft van belang dat de medewerkers zich continu bewust zijn van hun eigen handelen en dit open en bespreekbaar houden naar elkaar. Er zou meer tijd geïnvesteerd kunnen worden in de onderlinge communicatie en het geven van feedback.

Het is belangrijk om meer tijd te nemen om met elkaar terug te kijken en van situaties te leren.

Wat gaat goed

- ✓ Veilig voelen
- ✓ Betrokkenheid
- ✓ Sfeer
- ✓ Afspraken
- ✓ Groei mogelijkheden
- ✓ Scholing
- ✓ Inrichting
- ✓ Faciliteiten
- ✓ Toegankelijk
- ✓ Eigen Regie
- ✓ Deskundigheid
- ✓ Bereikbaarheid

Wat kan beter

- Werkdruk
- Waardering
- Communicatie
- Duidelijkheid
- Feedback
- Team samenwerking
- Ziekteverzuim
- Vergaderstructuur
- Afstemming werk/privé
- Teamsamenwerking

MEDEWERKER TEVREDENHEID

Kwaliteit van zorg- en dienstverlening kan alleen geleverd worden door goed opgeleid en gemotiveerd personeel. Wij willen dan ook in ons personeel blijven investeren.

In 2018 heeft Facit in opdracht van Zorg op Maat een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De medewerkers hebben ZoM een gemiddeld cijfer van 7,3 gegeven. In totaal hebben 20 van de 26 medewerkers de vragenlijst ingevuld.

Drie thema's uitgelicht:



Medewerkers zijn positief over:

- De sfeer binnen de teams
- De samenwerking met collega's
- Gevoel van veiligheid
- Gevoel van voldoening in het werk

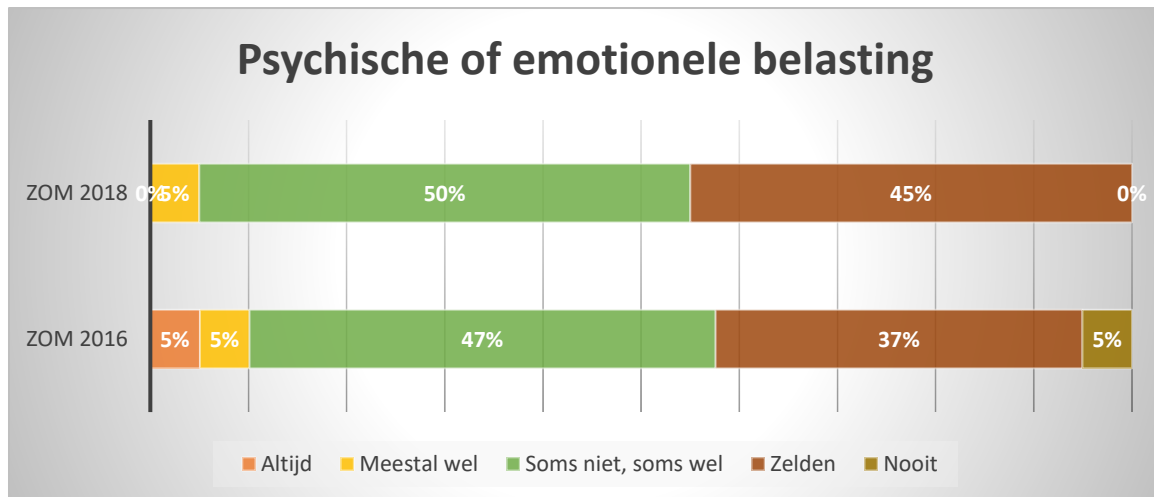
Medewerkers zijn minder positief over:

- Interne communicatie
- Inspraak
- Sfeer tussen de verschillende teams

Aanbevelingen:

- Aandacht blijven besteden aan de sfeer binnen de organisatie en het contact met de directe collega's.
- Laten merken dat elkaars kwaliteiten gewaardeerd worden.
- Bespreek met medewerkers tijdens Popgesprekken of ze voldoening uit hun werk halen en voldoende uitdaging in hun werk ervaren.

"Over het algemeen positief, het kan altijd beter op bepaalde punten maar we hebben te maken met externe factoren die ook invloed hebben op ons werk en de beleving ervan waardoor je gevoel van tevredenheid in je werk niet altijd per se aan de organisatie gelinkt hoeft te zijn".



Medewerkers zijn positief over:

- Mogelijkheden tot zelfstandig inplannen rooster (Niet op alle afdelingen mogelijk)
- Betrokkenheid onder directe collega's en leidinggevende
- Oplossingsgericht denken

Medewerkers zijn minder positief over:

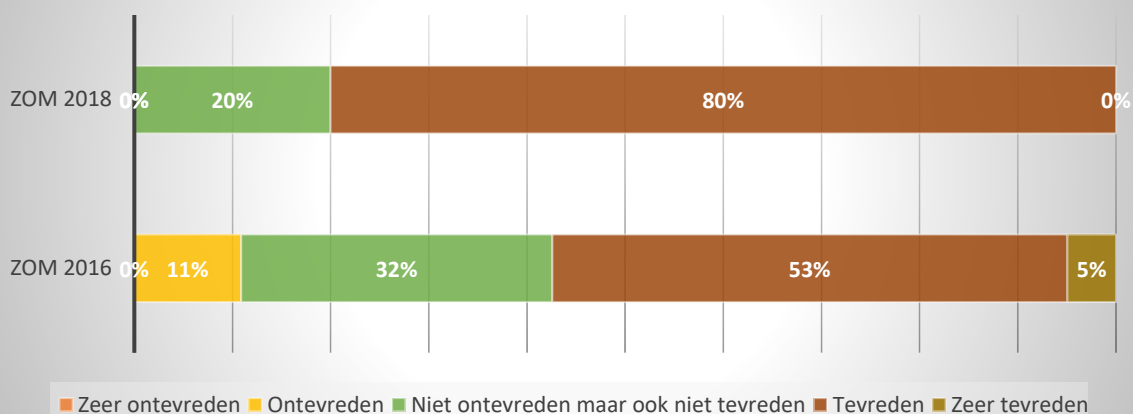
- Afstemming werk/privé
- Werkdruk/administratieve belasting

Aanbevelingen:

- Biedt intervisiemomenten aan om de ervaren werkdruk bespreekbaar te maken en om ervaringen en tips uit te wisselen.
- Goede balans vinden tussen draaglast en draagkracht.
- Psychische belasting bespreekbaar maken en eventueel begeleiding en ondersteuning bieden.

"De werkdruk moet naar beneden, de client moet centraal staan en niet al het werk eromheen. Ik ervaar vaak veel hectiek en onduidelijkheid in zaken".

Tevredenheid over het teamoverleg



Medewerkers zijn positief over:

- Frequentie van de overleggen
- Sfeer
- Collegialiteit/Betrokkenheid
- Scholing tijdens overlegmomenten

Medewerkers zijn minder positief over:

- Communicatie
- Feedback geven/ontvangen
- Verschillende manieren van werken

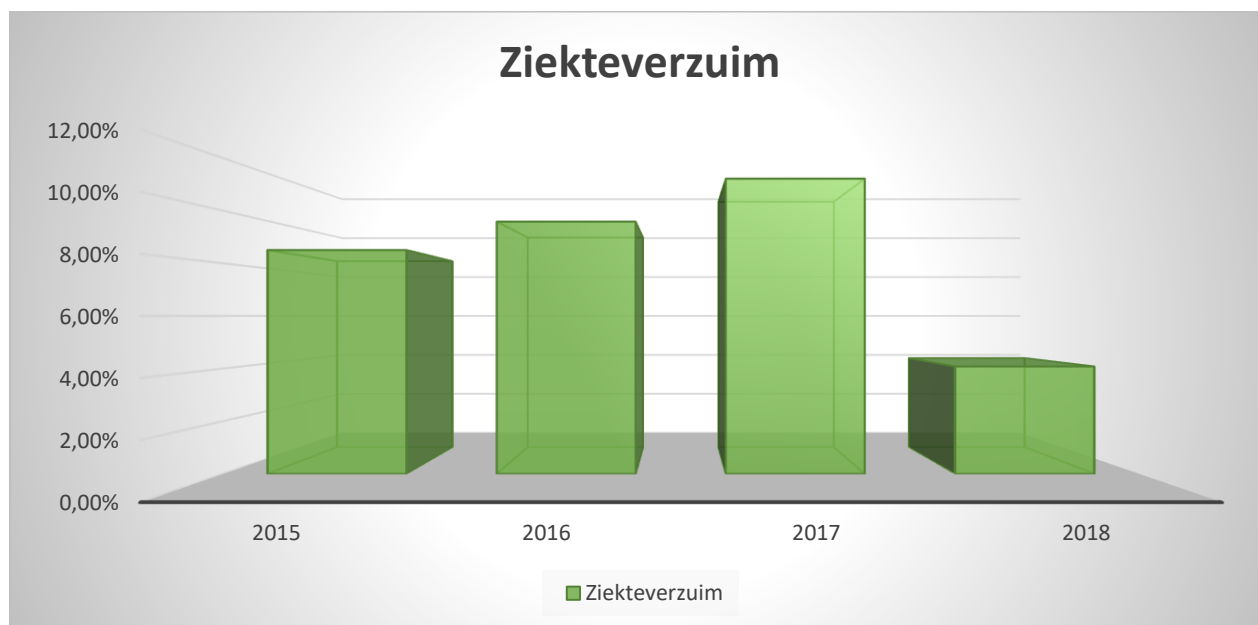
Aanbevelingen:

- Zet communicatie als onderwerp op de agenda van teamvergaderingen en/of Popgesprekken.
- Blijf informatie via mail en SharePoint verstrekken maar ook mondeling.
- Vraag medewerkers wat er verbeterd kan worden en geef ze een rol hierin.

"Eventueel in kaart brengen wat de sterke en minder sterke kanten zijn van het Ambulante team om inzicht te krijgen waar iemand goed in is en hoe we dat kunnen gebruiken en versterken binnen het team. Dit kan eventueel de werksfeer, omgang en samenwerking verbeteren".

VERZUIM MEDEWERKERS

Ook in het jaar 2018 heeft Zorg op Maat te maken gehad met ziekteverzuim onder medewerkers. Hieronder wordt in een diagram aangegeven hoe groot dit verzuim was ten opzichte van de voorgaande jaren. Doel voor 2018 was om het verzuim naar beneden te brengen en zoals te zien is dit gelukt.



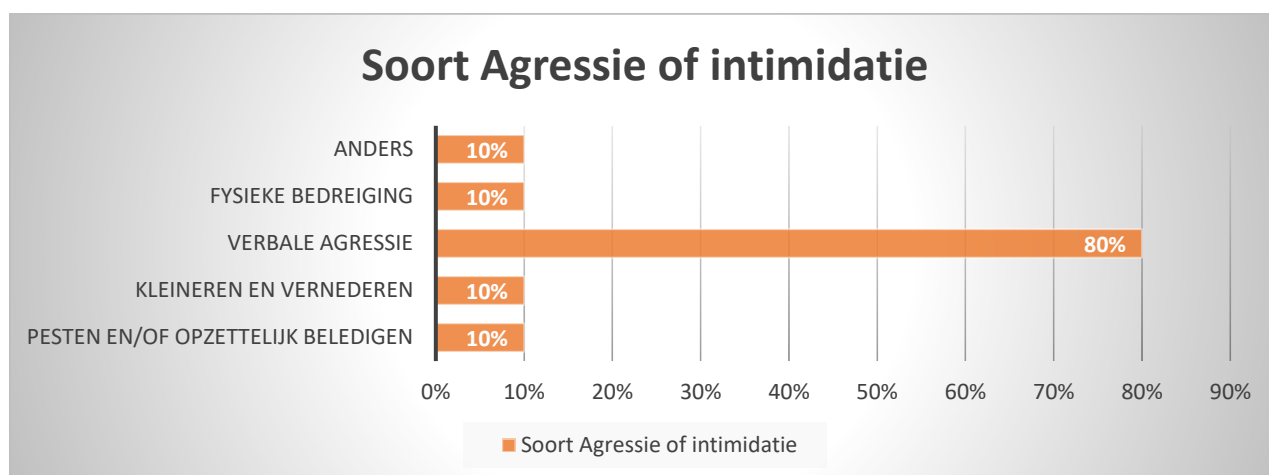
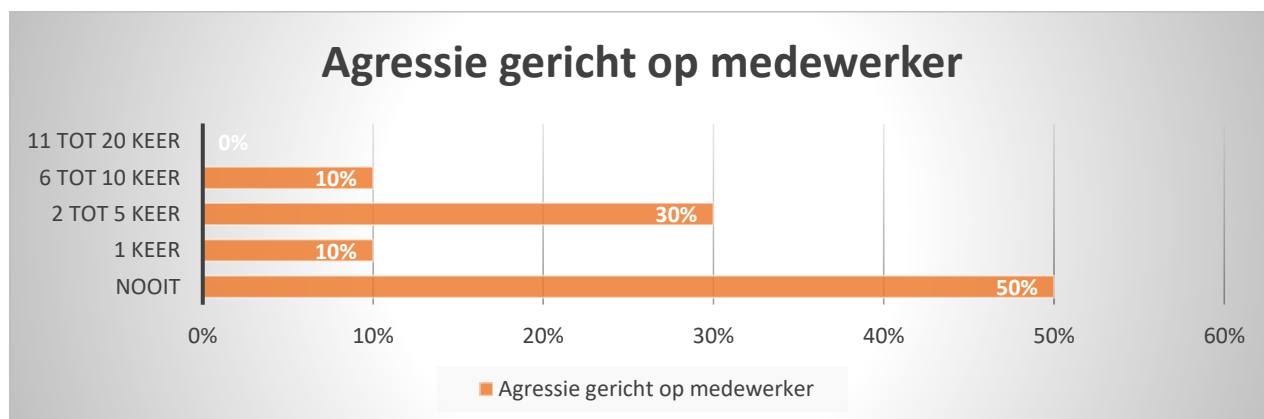
Vanuit het medewerker tevredenheidsonderzoek is gebleken dat veel medewerkers ondanks het plezier in hun werk de werkdruk als hoog ervaren. Echter is dit niet tot nauwelijks als oorzaak van het ziekteverzuim binnen Zorg op Maat gebleken. Slechts 15% van de ziekmeldingen in het jaar 2018 hadden als reden fysieke overbelasting vanwege het werk. De voornaamste redenen voor het ziekteverzuim in 2018 zijn ziekteklachten zoals griep, verkoudheid etc.

In 2018 heeft Zorg op Maat met grote regelmaat geëvalueerd hoe elke medewerker in zijn uren zat en dit tijdig bijgesteld en hebben de medewerkers meer balans in hun werk kunnen ervaren. Mede hierdoor is het hoge ziekteverzuim zoals in 2017 was naar beneden gegaan in 2018.

Het zou mooi zijn als de dalende lijn zoals die in het diagram zichtbaar zich in 2019 voorzet.

VEILIGHEID MEDEWERKERS

Zorg op Maat streeft er naar dat alle medewerkers zich zo veilig mogelijk voelen tijdens hun werkzaamheden. Echter is het niet altijd te voorkomen dat een medewerker te maken heeft met agressie of intimidatie vanuit cliënten en/of hun familie of netwerk.



De voornaamste vorm van Agressie of Intimidatie waar de medewerkers binnen Zorg op Maat mee te maken hebben is verbale agressie. Om de medewerkers hiervoor een manier te geven en een groter gevoel van veiligheid en/of zelfvertrouwen is er in 2018 gestart met de cursus omgaan met ongewenst gedrag. Deze cursus wordt voortgezet in 2019 tijdens de intervisiemomenten van de verschillende teams. De medewerkers ervaren de cursus als helpend en prettig omdat ze handvaten aangereikt krijgen hoe in dreigende en onprettige situaties te handelen.

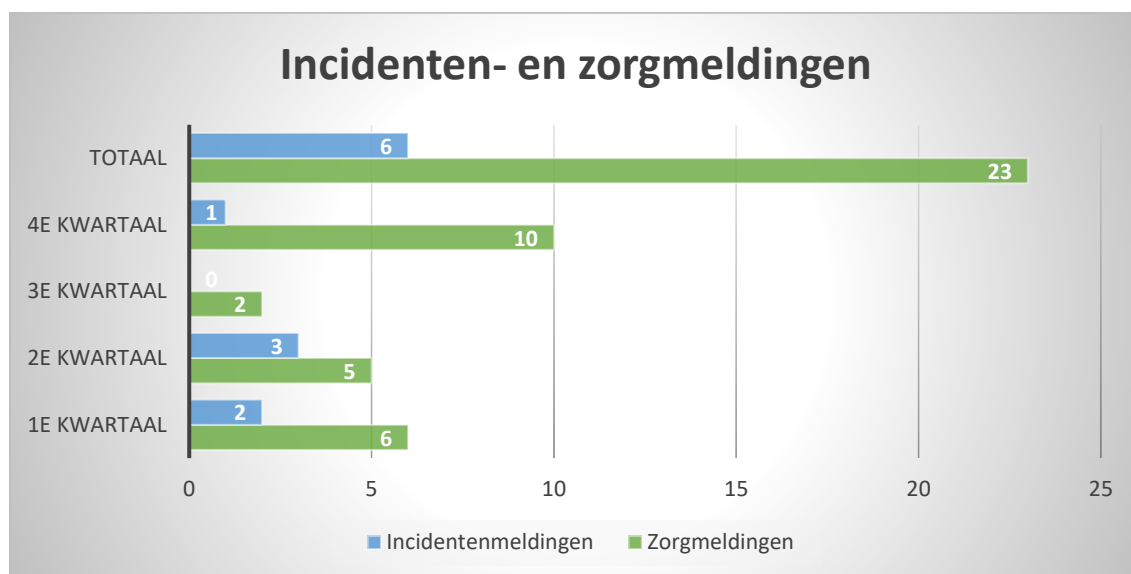
KLACHTEN EN INCIDENTENMELDINGEN

ZoM werkt met meerdere protocollen om ervoor te zorgen dat de kans op een incident zo klein mogelijk is. Ook is het van belang in geval van een incident dat er door alle medewerkers op dezelfde manier gehandeld wordt. Hiervoor is er het incidentenprotocol.

Naast alle protocollen is er een bereikbaarheidsdienst die 24 uur per dag, 7 dagen per week gebeld kan worden in geval van nood. In principe komt het telefoontje binnen op onze 24 uren locatie school 17 maar mocht er meer of overleg nodig zijn dan kan er door de medewerkers van School 17 contact opgenomen worden met de achterwacht. De achterwacht wordt gedraaid door het management van ZoM.

Binnen ZoM wordt er onderscheid gemaakt tussen incidentenmeldingen en zorgmeldingen. Bij een incidentenmelding gaat het bijvoorbeeld om een situatie tussen twee cliënten of een medewerker en een cliënt die uit de hand (dreigt) te lopen. Bij een zorgmelding gaat het om iets wat bij de cliënt speelt. Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer een cliënt erg depressief is of bijvoorbeeld tegen een psychose aan zit.

Ondanks alle voorzorgmaatregelen die ZoM al genomen heeft zijn er in 2018 toch een aantal incidenten- en zorgmeldingen geweest.



Speerpunten voor 2019 zijn om nog sneller inschattingen te kunnen maken of in te kunnen grijpen in situaties om zo incidentenmeldingen te kunnen voorkomen.

Klachten

ZoM kent een klachtencommissie en verricht haar werkzaamheden op basis van het protocol klachtenregeling van Zorg op Maat. Dit reglement is getoetst aan de wet op de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz). ZoM onderschrijft hiermee ook de principes en eisen op dit vlak uit de Gedragscode en wetgeving. Omdat een onafhankelijke contactpersoon bij een klacht essentieel is, heeft ZoM gekozen voor externe expertise.

Het doel is altijd om te proberen in gesprek te blijven zodat een situatie onderling opgelost kan worden en een klacht kan worden voorkomen.

In 2018 heeft Zorg op Maat geen klachten ontvangen.

BOUWSTEEN 4 EXTERNE VISITATIE

In 2019 zal er voor de eerste keer een externe visitatie plaats vinden op het kwaliteitsrapport van Zorg op Maat over het jaar 2018. De visitatie biedt een onafhankelijke, kritische blik van twee externe partijen waardoor er hopelijk waardevolle en nieuwe inzichten geboden worden. Vanuit die externe visitatie zullen bijbehorende verbeteracties naar voren komen.

Zoals beschreven in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022:

“De visitatie geeft een antwoord op de vraag hoe de organisatie de kwaliteit van zorg duidt en welke verbeteracties nodig zijn, zonder een oordeel te geven over de verschillende facetten van de kwaliteit van dienstverlening zelf. De visitatie is daarmee een aanvullende bron en geeft verdieping aan het kwaliteitsrapport.”

De externe visitatie vindt in september 2019 plaats met twee soortgelijke zorg organisaties. De uitkomsten van de externe visitatie zal Zorg op Maat als bijlage bij het kwaliteitsrapport van 2019 voegen.



BEGRIPPENLIJST

- PDCA: Staat voor Plan Do Check Act. Verdere uitleg zie kopje “Waar zijn we mee bezig”.
- WLZ: Wet Langdurige Zorg
- WMO: Wet Maatschappelijke ondersteuning
- Audits: Controles (Intern of Extern)
- Auditor: Controleur
- ZIN: Zorg In Natura
- WMCZ: Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen

BRONNENLIJST

- Stichting Zorg op Maat (2019). *Bestuurlijk Jaarverslag 2018 Zorg op Maat*
- Facit (2018). *Eindrapportage Facit METER MTO Zorg op Maat 2018*
- Stichting Zorg op Maat (2019). *“Dit Vind Ik Ervan”, rapportage definitief juni 2018/ april 2019*
- Stichting Zorg op Maat (2018). *Kwaliteitsrapport 2017*

Social media:

- Niessen, T. (onbekend) <https://nl.pinterest.com/tommieindezorg1/>