

KWALITEITSRAPPORT 2019
STICHTING ZORG OP MAAT



Met gepaste trots kijken we terug over op het afgelopen jaar. “Zorg op Maat is een fijne stichting om voor te werken, de lijnen zijn kort waardoor er veel contact is met medewerkers en cliënten. De sfeer is ontspannen en verschillen in inzicht kunnen in alle openheid met elkaar worden besproken.”

Deze mooie woorden hebben wij het afgelopen jaar vaak gehoord van nieuwe medewerkers, stakeholders, samenwerkende partners en vrijwilligers. Als bestuurders kunnen we ons hierbij volledig aansluiten. Vanuit verschillende invalshoeken hebben we samengewerkt aan ons gemeenschappelijke doel: het bieden van Zorg op Maat, goede op maat geleverde zorg verlenen aan onze ambulante cliënten en zorgen voor een fijne beschermde woonplek in een vertrouwde en veilige woonomgeving aan onze 24 uren zorg bewoners.

Het draaide in 2019 om zorg en welzijn, toezicht en management ondersteunende en faciliteerde slechts. Het kwaliteitskader is leidend geweest in onze jaarplannen, de nadruk op leren, zowel in onze eigen organisatie als met andere organisaties is zeer waardevol geweest.

Intern is veel aandacht besteed aan veranderingen in de hulpvraag van de cliënt, we zien steeds meer cliënten met ernstige psychiatrische problematiek, zorgmijders en mensen met verward gedrag.

In de gemeenten waarin wij werkzaam zijn, deden zich het afgelopen jaar belangrijke ontwikkelingen voor die van invloed zijn op onze stichting. Wij hebben actief deelgenomen aan tafelgesprekken en bijeenkomsten georganiseerd door de verschillende gemeenten. De gemeente Leeuwarden heeft vanuit de gemeenteraad een akkoord gekregen om het herijkingsplan ondersteuning WMO te gaan uitvoeren. Vanaf 2021 gaat zij haar Wmo taken anders organiseren. Steeds vaker zal er worden gewerkt volgens het principe ‘één huishouden, één plan, één regievoerder’. Dit kunnen wij alleen maar toejuichen, omdat Zorg op Maat al sinds haar oprichting in 2002 werkt volgens deze werkwijze, en hiermee nog maar eens benadrukt dat we toonaangevend zijn. Voor Leeuwarden lijkt de open house inkoop van de baan en wordt er vanaf 2020 gewerkt met aanbestedingsprocedures waarbij onder strikte regels kan worden aanbesteed. De aanbesteding van de basisondersteuning Wmo is één van drie verschillende contracten die in 2019 op de markt is gezet, Zorg op Maat heeft hierop niet aanbesteed. In het najaar van 2019 werd door de gemeente Leeuwarden bekend gemaakt dat de basis ondersteuning vanaf 2021 is gegund en wordt uitgevoerd door Amaryllis en Includio.

Naar verwachting kan de voorbereiding beginnen voor invoering van de nieuwe werkwijze in 2021. Zo zal 2020 duidelijkheid geven over het beleid wat gevolgd gaat worden

Er heeft een wijziging plaatsgevonden in de samenstelling van de Rvt, dit heeft wel enige voeten in aarde gehad omdat dit geheel onverwachts op ons pad kwam en we hierdoor onaangenaam werden verrast. Gelukkig hebben een 3-tal kundige toezichthouders laten weten om zich vooralsnog voor een periode van 4 jaar aan ons te verbinden. Inmiddels zijn alle drie geïnstalleerd en ingeschreven in het register van de KvK en gaan we met elkaar vol vertrouwen de toekomst tegemoet.

Veel waardering is er voor de collega's en de vele vrijwilligers die zich het afgelopen jaar met veel liefde, zorg, deskundigheid en passie hebben ingezet voor onze cliënten en bewoners in de ambulante thuisondersteuning, dagbesteding, 24 uren zorg of de front en backoffice.

Anke Meijer van de Brandhof en Jan D. Jansen
Raad van bestuur stichting Zorg op Maat

"Inspirerend en ik
word er blij van".

Ilse Vos,
vrijwilligster
Galerie Art Brut058

"Mag wel een paar dagen
meer in de week,
hartstikke gezellig".

Henk en Henk, bewoners
School 17 over
schoonmaken met
Richard Roozenboom

"Met gepaste trots
kijken we terug op het
afgelopen jaar".

Raad van Bestuur

"Er zijn voor iemand".

Medewerker team
Ambulant

"In de zorg verandert er
telkens wel iets waar ik op in
moet spelen, dat blijft de
uitdaging!".

Medewerker Frontoffice

"Wat een prachtige plek".

Bezoekers Galerie

"De sfeer is ontspannen
en verschillen in inzicht
kunnen in alle openheid
met elkaar worden
besproken".

Medewerker team
Ambulant

Samenvatting	Blz. 5
Inleiding	Blz. 6
Organogram	Blz. 7
Wie zijn onze cliënten	Blz. 8
Onze visie op zorg op kwaliteit	Blz. 9
Individueel zorgproces	Blz. 10
Sociaal netwerk	Blz. 11
Caren Zorgt	Blz. 11
A3 Methodiek	Blz. 12
Wat zeggen de cliënten	Blz. 13
Cliëntenraad	Blz. 17
Wat zeggen de medewerkers	Blz. 18
Tevredenheid	Blz. 19
Verzuim	Blz. 19
Scholingsbeleid	Blz. 20
Wat zeggen de feiten en de cijfers	Blz. 21
Uitkomsten interne/externe audits	Blz. 22
Externe visitatie	Blz. 23
Toekomstperspectief	Blz. 24

SAMENVATTING

In 2019 is er opnieuw veel aandacht besteed aan het beantwoorden van de vraag of onze zorg en de manier van werken goed is, wat beter kan en welke onderdelen de hoogste prioriteit hebben om te verbeteren.

In 2018 zijn in aantal verbeterpunten opgesteld waaraan Zorg op Maat in 2019 zou gaan werken. De focus was gericht op:

- 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

Gedurende het afgelopen jaar was een groot deel van de aandacht van Zorg op Maat gericht op de ontwikkelingen binnen de gemeente Leeuwarden en welke veranderingen dit voor de cliënten en de organisatie zou hebben.

In het kwaliteitsrapport dat op dit moment voor u ligt hebben wij geprobeerd de verbeterpunten duidelijk uit te werken. Met de wetenschap dat er in 2020 veel voor de organisatie zal veranderen zult u zien dat wij mogelijk doelen stellen of gesteld hebben die niet behaald kunnen worden in 2020. We zullen dit dan ook uitgebreid meenemen in het rapport over 2021.

Wie is Stichting Zorg op Maat?

Stichting Zorg op Maat biedt sinds ruim 19 jaar in de provincie Friesland verschillende soorten begeleiding aan mensen met een verstandelijke beperking, psychische problematiek of een combinatie hiervan. Wij willen eraan blijven bijdragen dat mensen met een beperking hun leven kunnen leiden zoals ze dit zelf het liefste doen en dat past bij hun mogelijkheden, of het nu gaat om wonen, welzijn, werken, leren of meedoen aan de samenleving. Wij streven erna om de cliënten in hun kracht te zetten, het beste uit zichzelf te halen en de regie over hun eigen leven te behouden. Al vanaf de oprichting van onze organisatie stellen wij ons tot doel om met onze professionele aanpak in samenwerking met het sociale netwerk de zelfredzaamheid van iedere cliënt te vergroten en zijn talenten te ontwikkelen.

Onze dienstverlening is gericht op ambulante ondersteuning, 24- uurs zorg in een woongroep, begeleid zelfstandig wonen en dagbesteding. De geleverde zorg werd in 2019 vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ), de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of vanuit het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) gefinancierd.

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.

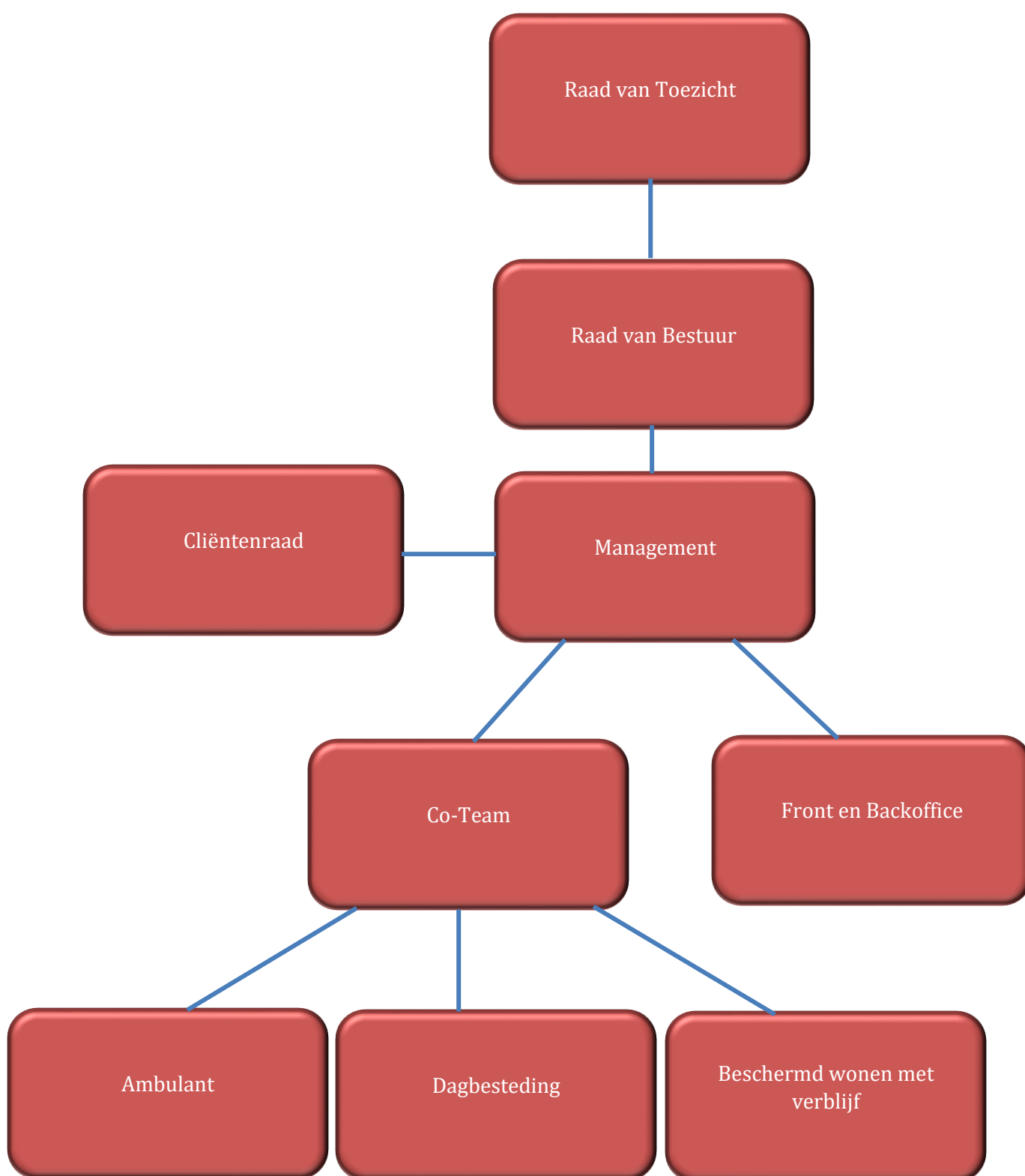
ZoM meent dat 'isolement' veel problemen en probleemgedrag veroorzaakt, maar gelooft in de helende en sturende kracht van het sociale netwerk. Methodisch werken aan sociale netwerken verbetert de kwaliteit van bestaan van het individu en leidt binnen gemeenschappen tot een grotere cohesie en meer verbondenheid 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'.

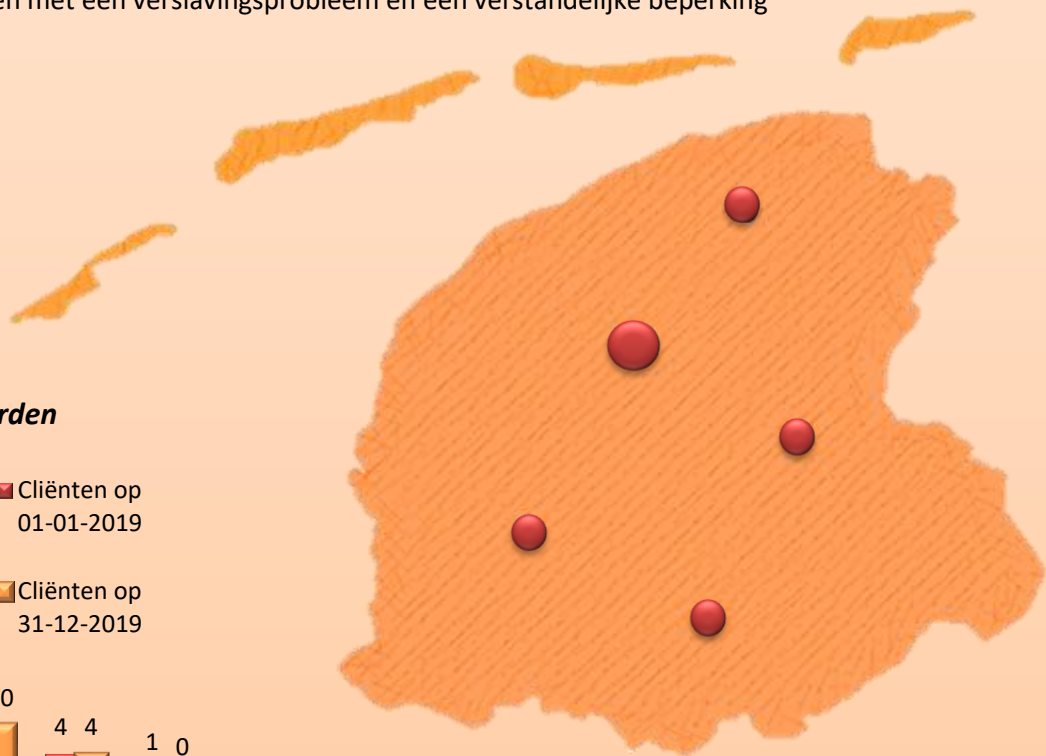
Bij community care hoort het streven naar 'burgerschap'; waar dat kan voeren mensen de regie over hun eigen leven, maken ze hun eigen keuzes en nemen ze deel aan de 'gewone' samenleving. Mensen met een ondersteuningsbehoefte hebben daarbij dezelfde rechten als anderen, maar hebben in hun omgeving ook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



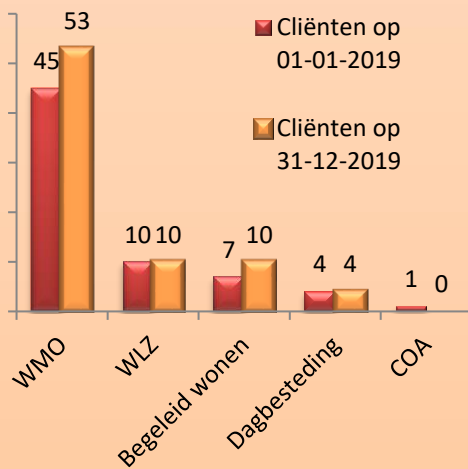
WIE ZIJN ONZE CLIËNTEN

We richten ons daarbij op verschillende doelgroepen, dit zijn onder andere:

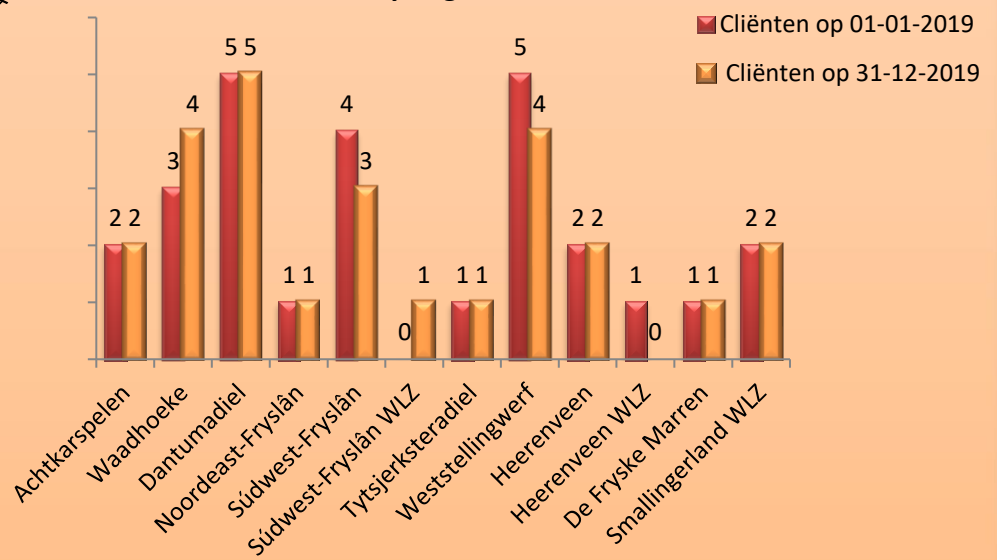
- Mensen met een lichte verstandelijke
- Mensen met een licht verstandelijke beperking en gedragsproblemen
- Mensen met een psychische functiebeperking van chronische aard (o.a. autisme)
- Mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH)
- Multiprobleemgezinnen van ouders met een chronische beperking
-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



Gemeente Leeuwarden



Clënten per gemeenten



Kwaliteit en veiligheid

Het kwaliteitsbeleid van Stichting Zorg op Maat is er ook in 2019 op gericht om te werken aan het verbeteren van de kwaliteit van bestaan van mensen met een ondersteuningsbehoefte. Stichting Zorg op Maat richt zich daarbij vooral op het voorkomen en doorbreken van isolement. Stichting Zorg op Maat streeft naar een inclusieve samenleving, waarin mensen met een ondersteuningsbehoefte volop tot hun recht komen. Uitgangspunt is dat elk moment kan worden voldaan aan de overeengekomen eisen /wensen van cliënten, opdrachtgevers en aan wet- en regelgeving. Het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de eisen, gesteld in de norm ISO- 9001:2015. De medewerkers van Stichting Zorg op maat worden periodiek op de hoogte gesteld van het kwaliteitsbeleid en de voor hen relevante doelstellingen.

Uitgangspunten kwaliteitskader

Om de kwaliteit binnen de organisatie zo goed mogelijk te waarborgen en te verbeteren hanteert Stichting Zorg op Maat sinds 2017 het landelijke kwaliteitskader van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) als hulpmiddel. Officieel gezien heeft het kwaliteitskader betrekking op de zorg die onder de WLZ valt maar rekening houdend met het cliëntenbestand van Stichting Zorg op Maat is ervoor gekozen om ook de zorg voor de cliënten met een WMO-indicatie hierin mee te nemen.

Het kwaliteitskader geeft Stichting Zorg op Maat naast een jaarlijks overzicht van kwaliteit ook inzichten in het zorgproces rond de individuele cliënt. Tevens geeft het helderheid aan de cliënten over goede zorg en heeft het een helpende en stimulerende functie voor de teams om de zorg te borgen en continu te verbeteren.

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. Wij blijven ons ten alle tijden afvragen: Is de Zorg op Maat?

Het professioneel handelingskader is de leidraad binnen onze organisatie en vormt met een viertal kernwaarden de basis van ons handelen en de zorg rond om de cliënt.

De kernwaardes worden door middel van verschillende methodieken, werkwijzen en processen in de praktijk gebracht en in de dagelijkse ondersteuning van de cliënt geïmplementeerd. Zo werken wij binnen Zorg op Maat onder ander met een individueel zorgproces, de community care-methode, het cliëntervaringsinstrument DVIE en het zorgportaal Caren Zorgt. Om het zorgproces en de cliëntadministratie goed te kunnen documenteren en monitoren maakt ZOM gebruik van het elektronisch cliëntdossier (ECD) Nedap.



Goede zorg betekent voor ons dat we bijdragen aan de ontwikkeling van de cliënt.

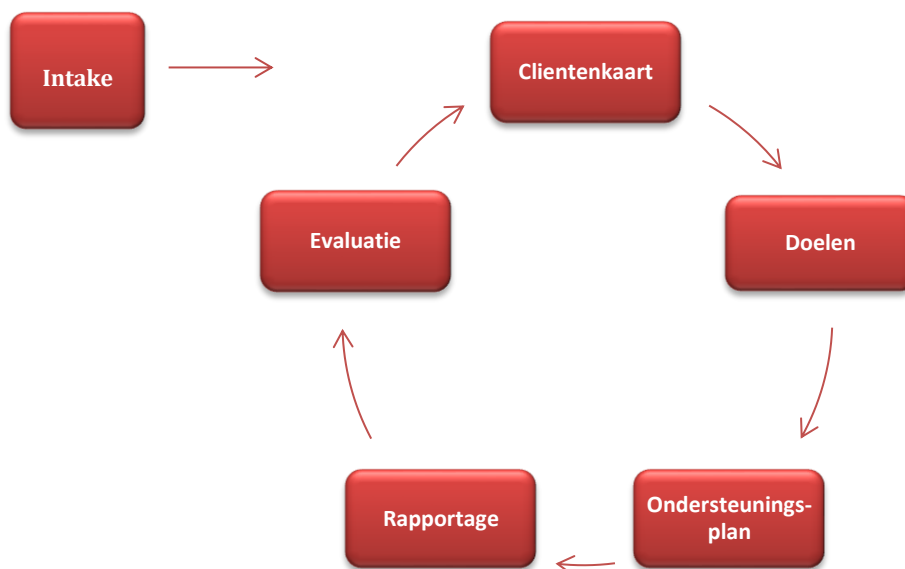
Om te weten hoe de kwaliteit van onze zorg is, onderzoeken we hoe cliënten en professionals de zorg ervaren. Dit doen we door met cliënten in gesprek te gaan met de aanpak 'Dit vind ik ervan!'. Daarnaast vragen we medewerkers tijdens hun teamvergaderingen een teamreflectie te doen. Hoe vinden zij dat het gaat met de kwaliteit van de zorg?

Ook geven we professionals van buiten de organisatie een kijkje bij ons in de keuken met intercollegiale visitatie en externe visitatie.

Als we het over kwaliteit van zorg hebben, staat de cliënt natuurlijk voorop. De cliënt en de ondersteuning die hij of zij nodig heeft. We maken afspraken over de gewenste ondersteuning, voeren deze afspraken uit, reflecteren hierop en maken nieuwe afspraken. Zo verbeteren we continu. De afspraken en resultaten worden vastgelegd in het elektronisch cliëntdossier (ECD).

Gedurende het hele zorgproces staat de eigen regie van de cliënt en dialoog-gestuurd werken voorop. Het zorgproces is dus ook dusdanig opgebouwd dat er een continue samenwerking tussen de cliënt en de medewerker is. Zo wordt tijdens het intakegesprek samen gekeken welke hulpvraag de cliënt heeft en welke manier van ondersteunen hierbij het beste aan sluit. Gezamenlijk met de cliënt worden afspraken over de gewenste ondersteuning gemaakt, (periodieke) doelen opgesteld, het ondersteuningsplan geschreven en op de ondersteuning gerapporteerd.

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 werkt Zorg op Maat met een halfjaarlijkse evaluatie. Alle ontwikkelingen van de afgelopen zes maanden worden hierin samengevat. Het ondersteuningsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Alle afspraken, doelen, plannen en evaluaties worden vastgelegd in het ECD.



SOCIAAL NETWERK

Zoals in onze visie staat omschreven heeft de community care-methode een belangrijke rol in het gehele zorgproces. Stichting Zorg op Maat maakt gebruik van het 'relatiediagram', ontwikkeld door John Schut, om het sociale netwerk van de cliënt in kaart te brengen. Dit instrument dient inzicht te geven in de rol van verschillende personen binnen het netwerk van de cliënt en leert de cliënt kritisch te kijken naar de eigen rol binnen het netwerk. Dit inzicht moet ervoor zorgen dat de cliënt zich realiseert wat goede en minder goede invloeden in zijn/haar omgeving zijn. Wanneer deze inzichten in kaart zijn gebracht kan samen met de cliënt (en zijn netwerk/steungroep) gekeken worden waar hij staat, wat zijn dromen voor de toekomst zijn en hoe hij regie over zijn eigen leven kan (blijven) voeren. Op basis hiervan kunnen ondersteuningsdoelen worden geformuleerd en kan de verkregen informatie kan helpend zijn bij het opstellen/bijstellen van het ondersteuningsplan.



CAREN ZORGT

Transparantie over alle ondersteuningsonderdelen richting de cliënt is een cruciaal aspect in het zorgproces en in de relatie tussen zorgmedewerker en cliënt. Via het zorgportaal Caren Zorgt, welke gelinkt is aan het ECD Nedap, biedt Zorg op Maat cliënten inzage in hun persoonlijk dossier. Cliënten krijgen inzage in hun zorggegevens, afspraken en communicatie rond hun zorgproces. Daarnaast kan de cliënt zelf bepalen met wie van zijn persoonlijk zorgnetwerk en/of betrokkene zorgorganisatie hij de informatie wil delen. Op deze manier is er een betere afstemming en heeft de cliënt de volledige controle over zijn eigen zorg.

In januari 2019 hebben wij het individuele zorgportaal bij de cliënten geïntroduceerd. Het was vooral een testfase om te onderzoeken welke functies werkbaar zijn en hoe veel cliënten ervan gebruik zouden maken. Via een uitnodiging kregen de cliënten de mogelijkheid om een account voor het zorgportaal aan te maken. Het respons was helaas matig. Zo hebben zich maximaal 20 Cliënten ingeschreven. Veel cliënten hadden geen behoefte om zich aan te melden omdat zij geen persoonlijk zorgnetwerk of bijkomende zorgorganisatie hadden die betrokken konden worden bij de ondersteuning en het zorgproces van de cliënt. Daarbij is gebleken dat veel cliënten het prima vinden dat er een dossier voor hen wordt bijgehouden maar er geen behoefte aan hebben om hier zelf een rol in te hebben of dit bij te houden. Daar staat tegenover dat een handje vol juist wel die controle wil hebben en alles bijhoudt. Dit heeft naar ons idee te maken met de verschillende problematieken en persoonlijkheden in ons cliëntenbestand.

Mede daarom zijn we ook niet actief bezig geweest met het onderzoeken en uitbreiden van de overige mogelijkheden die het zorgportaal de cliënt en ons zou kunnen bieden. Dit zal dan ook een speerpunt voor het jaar 2020 zijn, onderzoeken waarom het gebruik op dit moment minimaal is en eventueel meer nadruk leggen op het gebruik van het cliënten-portaal vooral voor cliënten waarvan wij verwachten dat dit een positieve aanvulling op de ondersteuning en het zorgproces zal zijn.

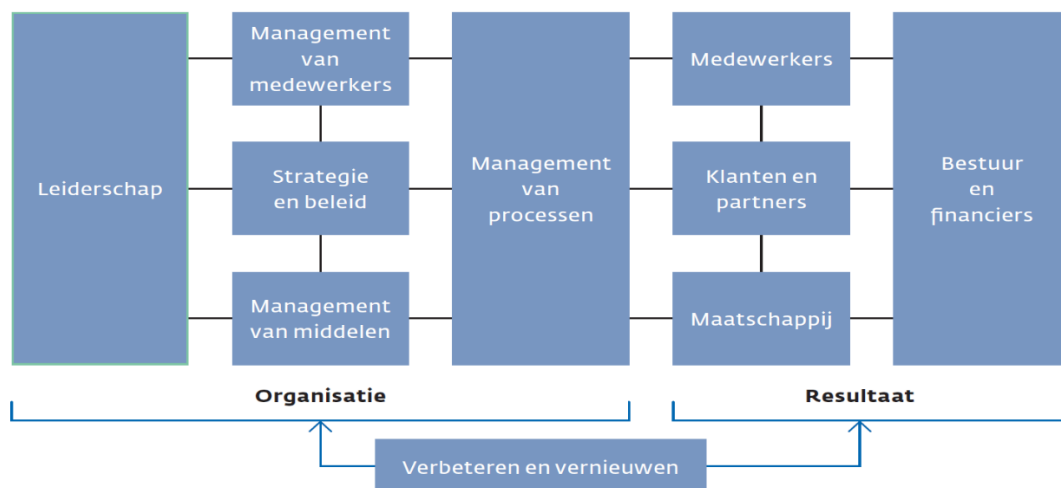


A3 METHODE

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 hierin belangrijke mate mee gediend omdat verschillende processen zoals het jaarplan en het werken met PDCA's gecombineerd kunnen worden. 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 hebben de kwaliteitsfunctionarissen erop toegezien dat er meer verantwoordelijkheden bij de coördinatoren en medewerkers neergelegd werd betreft de uitvoering van de doelen. De bedoeling was dat er ieder kwartaal een gesprek met de coördinatoren en de kwaliteitsfunctionarissen plaats zou vinden om de voortgang in kaart te brengen en dat dit doel vaker als agendapunt tijdens het teamoverleg zou worden besproken. Op deze manier kan een doel ook sneller afgerond of bijgesteld worden. Ook nieuwe doelen kunnen dan effectief ingezet worden. Echter is er gedurende het jaar gebleken dat dit niet volgens de planning zou lukken. Andere prioriteiten vroegen om de aandacht waardoor de frequentie van de voortgangsgesprekken geminimaliseerd is. Wel is er aan het begin en aan het eind van het jaar door het voltallige co-team gewerkt aan het opzetten en evalueren van de doelen.

In 2019 is er ook voor gekozen om het werken met PDCA's te minimaliseren. Door het werken met de A3 methode werd duidelijk dat er veel overeenkomsten waren tussen het jaarwerkplan en de PDCA-formulieren. Alleen grote doelen die een uitgebreid plan van aanpak nodig hebben worden in een PDCA-formulier verwerkt. Hierdoor kunnen wij onze tijd op een effectievere manier worden inzetten.

WAT ZEGGEN DE CLIËNTEN

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".

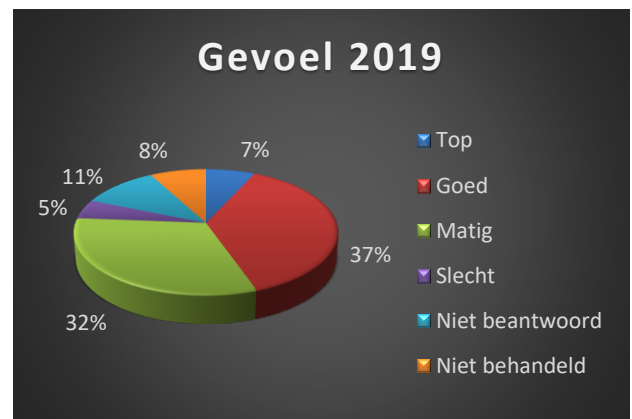
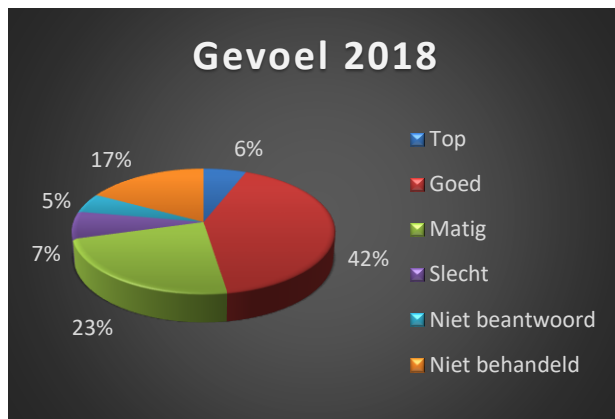
Door met de cliënt in dialoog te gaan wordt de cliënt uitgenodigd zijn ervaringen met betrekking tot de kwaliteit van leven maar ook met de kwaliteit van het primaire proces met de ondersteuner te delen. Hierdoor krijgt ZoM een duidelijk beeld van de behoeftes en de wensen van de cliënt.

Uitkomsten uit de gesprekken worden direct in het ondersteuningsplan en de bijbehorende doelen verwerkt. Daarnaast dient deze methode ook als hulpmiddel voor het uitvoeren van het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO).



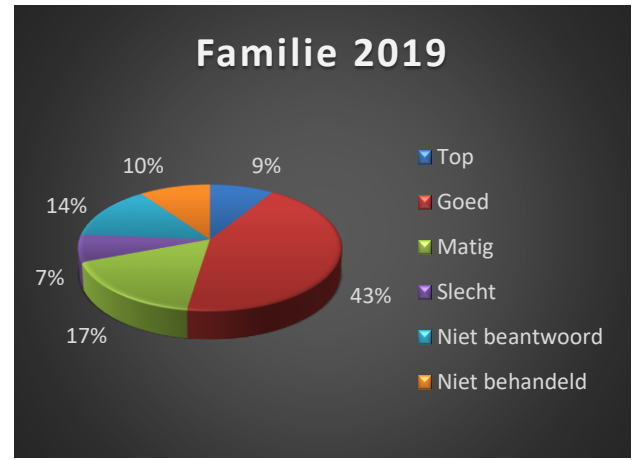
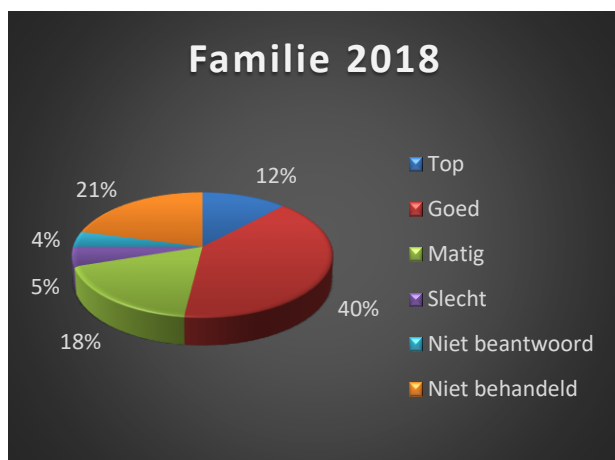
De Thema's en onderwerpen die bijvoorbeeld tijdens de dialogen besproken worden zijn:

- 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.



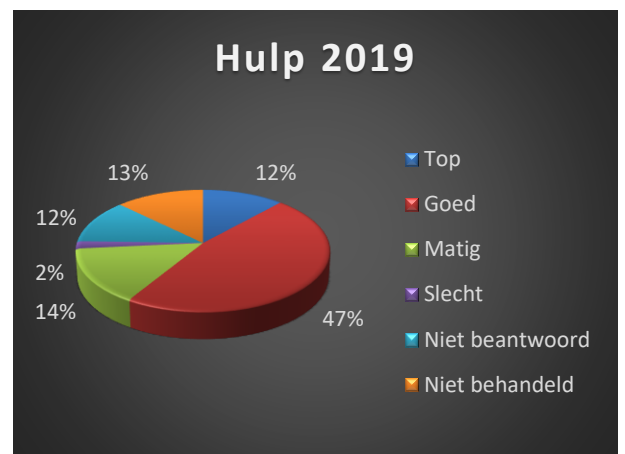
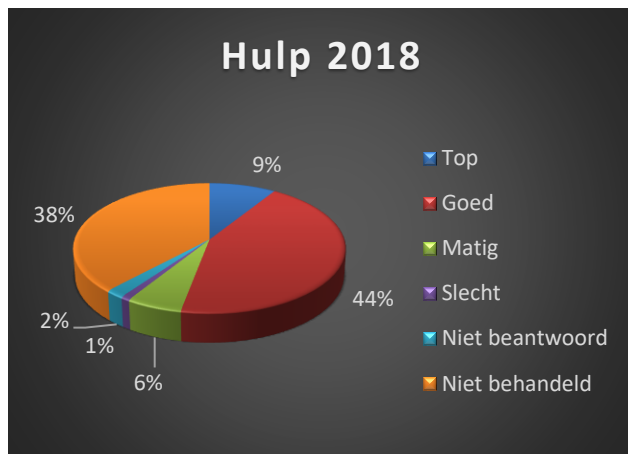
In 2019 is de tevredenheid van de cliënten gericht op het onderwerp gevoel gedeeltelijk verbeterd. 76% van de cliënten scoort voor het onderwerp gevoel “top”, “goed” of “matig”. In vergelijking met de scores uit 2018 is de tevredenheid met 5% gestegen. Daarnaast is dit onderwerp vaker besproken dan in 2018 maar een groter deel van de cliënten wilde geen score geven en heeft ervoor gekozen om het niet te beantwoorden.

Uit de gesprekken met de cliënten komt vooral naar voren dat het merendeel het belangrijk vindt het gevoel te willen hebben dat ze gehoord worden en dat zij er ook mogen zijn. Veel cliënten geven aan over het algemeen tevreden met hun leven te zijn maar dat er ook altijd iets beter of anders kan. Als het door de cliënt gewenst is dan kan dit tijdens het ondersteuningsproces worden opgepakt.



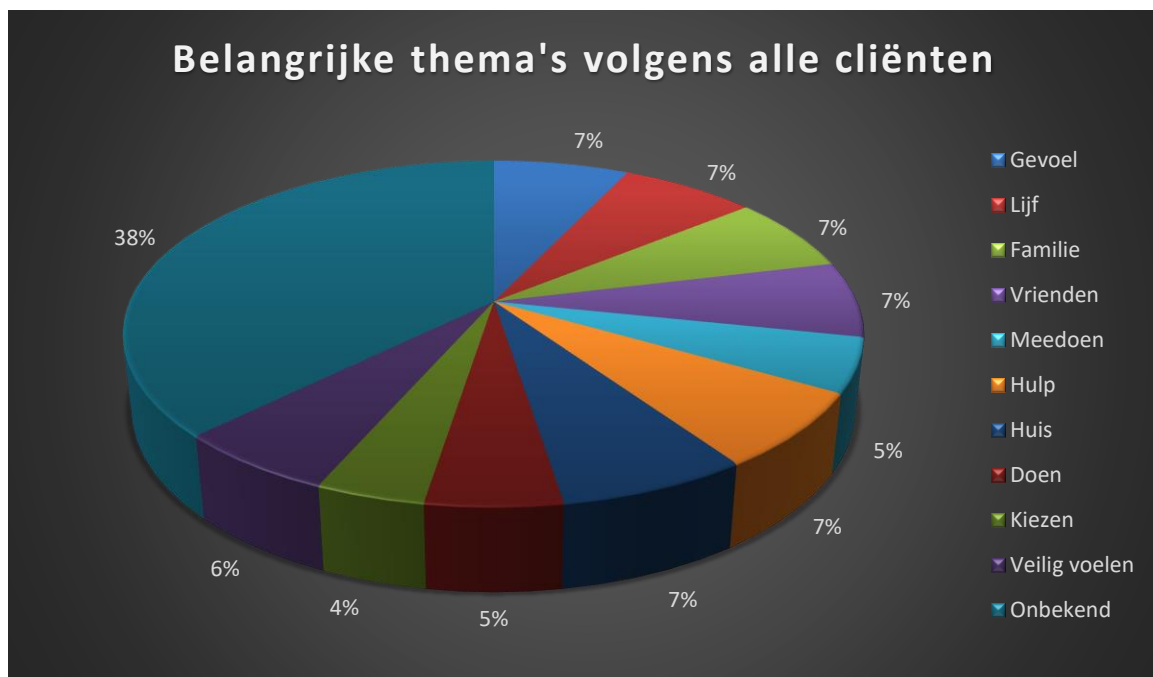
In vergelijking met het voorjaar zijn er geen significante veranderingen over de tevredenheid met betrekking tot het onderwerp “familie”. 70% van de cliënten is grotendeels tevreden over het contact met hun familie. In 2019 hebben meer cliënten ervoor gekozen om de relatie met de familie geen score te geven.

Sommige cliënten vinden hun netwerk erg belangrijk maar zouden in 27% van de gevallen wel verandering willen. In 2018 was het percentage van gewenste verandering 27%. Hierin is dus geen verandering te herkennen. Sommige cliënten zouden graag de familie vaker willen zien of het contact willen herstellen. Helaas heeft een aantal cliënten geen of nauwelijks contact met de familie. Dit kan zijn omdat er geen behoefte is aan contact of omdat dit door omstandigheden niet meer mogelijk is.

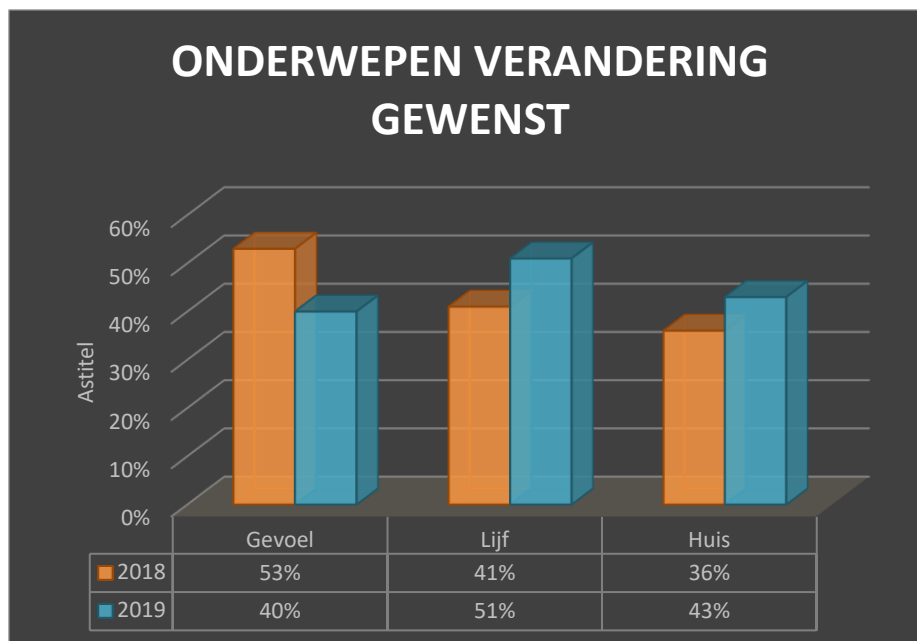


De tevredenheid over het onderwerp “hulp” is in vergelijking met vorig jaar verbeterd naar 73%. Waarschijnlijk is de hoeveelheid aan ingevulde scores de aanleiding hiervoor. In 2018 heeft 40% van de cliënten het onderwerp hulp niet behandeld of geen score ingevuld. In 2019 is dit verminderd naar 25%.

Veel cliënten geven aan de hulp als fijn en prettig te ervaren. Belangrijk voor hen is dat afspraken worden nagekomen, dat de ondersteuning transparant is maar ook dat een vertrouwensband met de ondersteuner kan worden opgebouwd. In 2019 hebben door omstandigheden veel wisselingen van ondersteuners en aanspreekpunten plaatsgevonden. Enkele cliënten die hiermee te maken hebben gehad hebben aangegeven dit niet altijd als prettig te hebben ervaren.



Uit het COT kwam naar voren dat veel onderwerpen even belangrijk zijn voor de cliënten. De thema's gevoel, lijf, familie, vrienden, hulp en huis scoren allen 7%. De overige thema's wijken hier nauwelijks van af.



De thema's waarvoor voornamelijk verandering is gewenst zijn in 2019 dezelfde onderwerpen als in 2018, namelijk gevoel, lijf en huis. Er zijn echter ook verschuivingen zichtbaar. Zo wensen in 2019 minder cliënten een verandering gericht op het onderwerp "gevoel". Daarentegen wensen in 2019 meer cliënten verandering met betrekking tot de onderwerpen "lijf" en "huis". Voor het onderwerp "lijf" worden vaak gezondheidsproblemen en/of ontevredenheid met het uiterlijk als redenen voor de gewenste verandering aangegeven. Voor het onderwerp "huis" zijn de redenen overlast/ruzies met burens, het gevoel niet veilig te zijn in de buurt of dat het huis niet meer voldoet aan de wensen van de cliënt.

Jaarverslag cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit vier leden en wordt samengesteld door cliënten uit de ambulante sector en 24-uurs zorg.

Er is in 2019 vijf keer vergaderd waarvan twee keer in eigen samenstelling en drie keer met bestuurder.

De raad heeft op 14 juni 2019 een bijeenkomst voor alle cliënten van ZoM georganiseerd.

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

Onderwerpen die in 2019 aan de orde zijn geweest:

- Eindrapportage Facit METER MTO Zorg op Maat 2018.
- Jaarverslag cliëntenraad ZOM 2018
- Tevredenheidsonderzoek 'Dit vind ik ervan'
- Klachtenprocedure
- Kwaliteitsrapport ZOM
- Externe HKZ-Audit
- Stand van zaken omtrent Raad van Toezicht
- Achterbanbijeenkomst
- Nieuwe WMCZ
- Aanbestedingen 2020.

Overige zaken die de cliëntenraad heeft gedaan:

- Bezoek zorgkantoor 'de Friesland' (11 april 2019)
- Werving nieuwe leden cliëntenraad, dit heeft helaas geen nieuwe leden opgeleverd.
- Bekendheid cliëntenraad vergroten door middel van stukje in nieuwbrief en presentatie tijdens achterbanbijeenkomst.
- Teambuilding bij Wokparadijs in Jelsum.



Veiligheid cliënten en medewerkers

Het creëren en borgen van een veilige ondersteunings- en werkomgeving voor cliënten en medewerkers is een van de belangrijkste speerpunten van Stichting Zorg op Maat. Om dit in de praktijk te brengen hanteert Stichting Zorg op Maat interne procedures en protocollen gebaseerd op de huidige wet- en regelgeving.

Om de veiligheid van de cliënten ook buiten de vaste ondersteuningsmomenten te kunnen garanderen kunnen cliënten maar ook medewerkers gebruik maken van de bereikbaarheidsdienst, die 24 uur per dag, 7 dagen in de week gebeld kan worden.

Het bevorderen van de veiligheid van medewerkers is onderdeel van het arbobeleid van Stichting Zorg op Maat. De fysieke veiligheidsaspecten, die tevens een impact hebben op de veiligheid van cliënten, worden aangestuurd en gemonitord en er wordt zo nodig gelijk ingegrepen. Minimaal twee keer per jaar wordt overleg gevoerd met ArboNed en in geval van ziekteverzuim zo vaak als wenselijk is. Alle uitgangspunten die Stichting Zorg op Maat hanteert om de veiligheid van de medewerkers zo goed mogelijk te waarborgen staan omschreven in de protocollen “Gedragscode” en “Personeelsbeleid”. Daarnaast zijn in de leveringsvoorwaarden, die de cliënt bij ingang van de zorgovereenkomst tekent, een aantal voorwaarden opgenomen die de medewerker tijdens het werken met de cliënt moet beschermen. Zo vraagt ZoM de cliënten bij het aangaan van de zorgovereenkomst om te zorgen voor een werksituatie waarin de medewerker veilig en op een verantwoorde manier zijn werkzaamheden kan verrichten. Bij het vermoeden van zorgen, incidenten en/of zorginhoudelijk overleg gerelateerd aan de cliënten kunnen medewerkers tevens gebruik maken van de bereikbaarheidsdienst. Het protocol “Bereikbaarheidsdienst” kan hiervoor geraadpleegd worden.

Stichting Zorg op Maat heeft een preventiemedewerker in dienst die toezicht houdt op de RI&E en zorgdraagt voor de uitvoering hiervan op de verschillende locaties. Stichting Zorg op Maat heeft adequate maatregelen genomen voor de betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking. Het netwerk- en systeembeheer is uitbesteed aan een professionele organisatie op basis van een Service Level Agreement. Er zijn toereikende en getoetste back-up- en recovery procedures. De beveiligingsgraad van hardware en software is voor een zorginstelling hoog te noemen. Daarnaast zijn er interne autorisatieprocedures en is er beleid voor het gebruik van email en internet, met een gebruikersnaam en wachtwoordcombinatie. Fysieke dossiers van cliënten en medewerkers zijn opgeborgen in brandwerende afgesloten kasten. Met de komst van de Algemene Verordening Gegevens bescherming (AVG) in 2018 zijn alle procedures en protocollen met betrekking tot de privacy van cliënten gecontroleerd zodat ze voldoen aan de eisen. Alle maatregelen staan omschreven in de protocollen “Privacy” en “Veilig omgaan met informatie”. Om zo goed mogelijk aan de AVG te voldoen heeft Stichting Zorg op Maat gebruik gemaakt van de diensten van een externe AVG-functionaris werkzaam bij Community Support. Eind 2019 is ervoor gekozen om een interne medewerker van Stichting Zorg op Maat op te leiden als AVG-functionaris. De opleiding start in het voorjaar van 2020.

Klachten en vertrouwenspersoon

Cliënten hebben de mogelijkheid om bij onvrede over de zorg, dienstverlening of de manier van bejegening een klacht in te dienen volgens het stappenplan zoals omschreven in het protocol “Klachtenregeling”. Dit reglement is getoetst aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz).

Stichting Zorg op Maat onderschrijft hiermee ook de principes en eisen op dit vlak uit de Governancecode en wetgeving. Als een gesprek met de betreffende leidinggevende niet tot een oplossing leidt, kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingeschakeld worden. De huidige klachtenfunctionaris is verbonden aan het advies en onderzoeksbureau FACIT en richt zich op klachten in zorg en welzijn. In 2019 werd een keer beroep gedaan op de klachtenfunctionaris van Stichting Zorg op Maat. Hierbij heeft een cliënt vragen met betrekking tot zijn directe woonomgeving niet bij de begeleiding of het management neergelegd maar heeft een aantal stappen overgeslagen en heeft direct contact opgenomen met de klachtenfunctionaris. De vragen van de cliënt zijn intern en met aller tevredenheid beantwoord. Na aanleiding van deze gebeurtenis is het stappenplan voor het indienen van klachten vanuit cliënten aangepast.

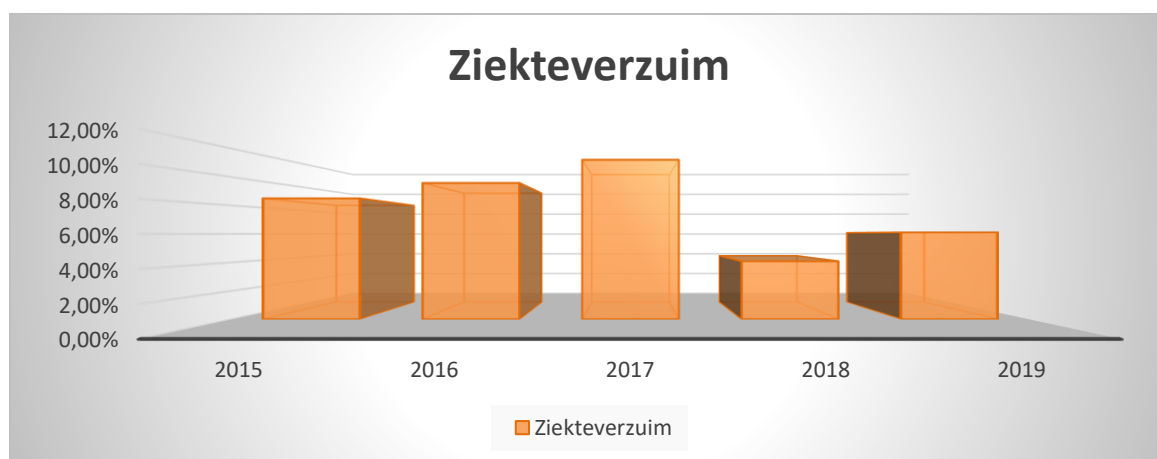
In geval van klachten die niet intern kunnen worden opgelost kunnen medewerkers ook contact opnemen met het advies en onderzoeksbureau FACIT. Gezien weinig beroep wordt gedaan op de externe klachtenfunctionaris voor de medewerkers heeft Stichting Zorg op Maat tegenwoordig geen vast contactpersoon binnen FACIT. In 2019 heeft Stichting Zorg op Maat geen klachten van medewerkers ontvangen.

TEVREDENHEID

In 2019 hebben wij geen medewerker tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit zal in mei/juni 2020 weer plaats vinden. Het onderzoek zal uitgevoerd worden door het advies en onderzoeksbureau FACIT.

VERZUIM

Ook in het jaar 2019 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 2019 was om het verzuim naar beneden te brengen maar helaas is dit niet gelukt. We hadden te maken met medewerkers met klachten niet gerelateerd aan het werk, mede hierdoor is er niet een duidelijke reden voor waarom het ziekteverzuim weer licht gestegen is en het doel om het ook in 2019 verder naar beneden te brengen niet gehaald is.



Stichting Zorg op Maat heeft in 2019 ook intern veel geïnvesteerd om de kennis van de medewerkers te verbreden en in te spelen op de recente ontwikkelingen binnen de zorg en doelgroepen. Zo hebben alle medewerkers in 2019 de scholing 'Omgaan met ongewenst gedrag' (methodiek SCORE) van het trainingsbureau Preventing gevolgd om assertiever en zelfbewuster te handelen in situaties met ongewenst gedrag en/of verbale agressie.

Daarnaast hebben alle medewerkers in 2019 e-learning cursussen gevolgd via de onlineplatform GoodHabitZ. Een viertal cursussen waren verplicht en waren gericht op het verbeteren van de werkefficiëntie, vergadereffectiviteit, informatiebeveiliging en de gezondheid van de medewerkers. Naast deze verplichte cursussen stond het de medewerkers vrij om nog andere cursussen te volgen. Door de positieve resultaten en veranderingen in werkwijze en inzichten biedt Stichting Zorg op Maat ook in 2020 haar medewerkers de mogelijkheid om (verplichte) cursussen via GoodHabitZ te volgen en hun kennis te verbreden.



WAT ZEGGEN DE FEITEN EN CIJFERS?

Veiligheid

Binnen Stichting Zorg op Maat 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 een lichamelijke, psychische of zorgwekkende grondslag hebben.

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen hebben in 2019 toch een aantal incidente- en zorgmeldingen plaatsgevonden.

Incidentenmeldingen

Soort incident	2018		2019	
	School17	Ambulant	School17	Ambulant
Agressie/ongewenst gedrag	1	1	6	0
Agressie/ongewenst gedrag richting medewerkers	2	0	3	2
Agressie gericht op cliënten, veroorzaakt door derden	0	1	0	0
Medicatie	1	0	2	0
Suïdepoging	0	0	1	0
Onveilige situatie door middelengebruik	0	0	1	0
Totaal	4	2	13	2

Zorgmeldingen

Soort zorgmelding	2018		2019	
	School17	Ambulant	School17	Ambulant
Agressie/ongewenst gedrag	0	1	0	2
Medicatie	0	0	1	0
Suïcidale gedachten	0	5	1	5
Suïcidale gedachten met automutilatie	0	0	2	0
Suïdepoging	0	2	0	1
Lichamelijke klachten/opname ziekenhuis	1	9	3	11
Psychische klachten	0	5	0	4
Onveilige/ongewenste situatie door middelengebruik	0	0	0	4
Zorgmijder	0	0	0	2
Arrestatie	0	0	0	1
Familieproblemen	0	0	0	1
Totaal	1	22	7	31

In 2019 is er een opbouw te zien in de interne audits die gedaan zijn. Er is rekening gehouden met het belang van het onderwerp van een audit. Dit heeft erin geresulteerd dat er audits zijn gedaan op onderwerpen en onderdelen van de organisatie die in 2018 ook al geauditeerd waren maar waarvan het belang van de organisatie en de uiteraard de client groot is dat het goed loopt.

De interne audits die in 2019 gedaan zijn:

- Vergaderstructuur
- Medewerkers
- Frontoffice
- Primair proces
- Hygiëne woonvormen
- Dossiervorming

Uit de interne audits kwamen een aantal ontwikkelpunten naar voren. Deze waren gericht op het verbeteren van de communicatie in bepaalde teams en het bijhouden van de dossiers. Daarnaast kwam naar voren dat er onder de medewerkers soms een verschil is in de manier van werken en communicatie richting de leidinggevende en het management.

De uitkomsten en ontwikkelpunten van de audits zijn besproken in het bestuur en de teams. Actiepunten zijn naar voren gekomen en uitgezet. Terugkoppeling van deze actiepunten zijn terug te vinden in de PDCA (Plan Do Check Act) formulieren en verwerkt in het A3 jaarwerkplan.

Stichting Zorg op Maat is ISO gecertificeerd. Daarom wordt er jaarlijks een externe audit gedaan door DNV-GL. Eens per drie jaar vindt er een uitgebreide externe audit plaats waarin ook de hercertificering meegenomen wordt.

Ook vanuit de externe audit zijn een aantal actiepunten naar voren gekomen. Deze actiepunten waren onder ander gericht op:

- Zorgplannen
- Zorg- en incidentenmeldingen
- Interne audits
- Toename cliënten dagbesteding
- Cliënt risico's dagbesteding
- Leveranciersbeoordeling
- Directiebeoordeling

De actiepunten zijn uitgezet en in de beleidsprocessen van de organisatie verwerkt.



Tijdens de dagelijkse werkzaamheden in de zorg maar ook op het gebied van kwaliteitsmanagement ontstaan regelmatig vraagstukken die veel tijd en energie kosten. Om deze tijd beter te kunnen gebruiken voor de individuele zorg en behoeftes van onze cliënten, is het soms fijn om ervaringen en werkwijzen met andere organisaties uit te kunnen wisselen die met dezelfde vraagstukken te maken hebben. Hierdoor kan je niet alleen nieuwe dingen van anderen leren maar je krijgt ook feedback op je eigen manier van werken.

Voor het eerst heeft Stichting Zorg op Maat een externe visitatie uitgevoerd. Hiervoor is contact gezocht met twee vergelijkbare zorgorganisaties, 't Zuider Stee uit Drachten en de Zorggroep de Stellingwerven uit Noordwolde. De samenwerking is opgestart in de zomer van 2019 en was gericht op het uitwisselen van ervaringen, verkrijgen van inzichten en het bevorderen van het leer- en ontwikkelingsvermogen van de organisatie.

Gedurende de bijeenkomsten zijn volgende onderwerpen besproken:

- Verwachtingen externe visitatie
- Kwaliteitsrapport 2018
- Cliënttevredenheid
- Cliëntenraad
- Actuele externe ontwikkelingen
- Certificering
- Algemene Verordening Gegevensbescherming
- Wonen
- Zelfreflectie teams
- Kwaliteitsmanagementsysteem
- Smart formuleren van doelen
- Elektronisch Cliënten Dossier
- Omgang met seksualiteit

**WAAROM
MOEILIJK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

Stichting Zorg op Maat heeft de visitatiebijeenkomsten als zeer leerzaam en prettig ervaren. Uit de gesprekken bleek dat de drie organisaties vaak met dezelfde problemen en vraagstukken te maken hebben. Tijdens de bijeenkomsten konden wij ervaringen delen, oplossingen zoeken en nieuwe inzichten meenemen. Ook was het fijn om te merken dat Stichting Zorg op Maat, ook als relatief kleine organisatie, veel processen en onderwerpen goed verwerkt heeft in de manier van werken en ondersteunen.

Gezien de positieve ervaringen is ervoor gekozen om de samenwerking met 't Zuider Stee en de Zorggroep de Stellingwerven in 2020 voort te zetten.

De toekomst van Stichting Zorg op Maat is gericht op de Wet Langdurige Zorg. We willen uitbreiding van GZ-cliënten en meer cliënten opnemen met een GGZ-grondslag die zijn toegelaten tot de WLZ. Voor de zorginkoop 2021-2023 bij het Zilverenkruis zorgkantoor en De Friesland is dit verzoek ingediend.

Daarnaast gaan we ons nog meer richten op het beschermd wonen vanuit Sociaal Domein Fryslân. Zoals eerder in het rapport te lezen is, heeft de Europese aanbesteding ertoe geleid dat wij vanaf 2021 geen ambulante begeleiding meer gaan leveren vanuit de WMO in Leeuwarden. In 2019 was bekend gemaakt dat de gemeente Leeuwarden de zorg anders wil gaan regelen omdat er bezuinigd moet worden. Zorg op Maat heeft meegedaan aan het aanbestedingsproces om ook in 2021-2023 de zorg te mogen blijven leveren. Begin 2020 werd duidelijk dat Zorg op Maat vanaf 2021 geen gecontracteerde zorgaanbieder meer is voor de gemeente Leeuwarden en dat we ook als onderaannemer niet zijn geselecteerd door de nieuwe zorgondernemer. Dit bij elkaar heeft geleid tot een reorganisatie van de organisatie. De gevolgen zijn dat wij alle ambulante cliënten in de gemeente Leeuwarden kwijtraken en hierdoor collega's met een tijdelijke en vaste arbeidsovereenkomst ontslag is aangezegd.

2020 is tot nu toe onrustig verlopen, Corona en de daaruit voortvloeiende maatregelen hebben we ondanks alles goed weten te beheersen, dit maakt ons trots op en laat zien dat Zorg op Maat, wat er ook gebeurt de toekomst aankan. Momenteel zitten we nog volop in het overdragen van cliënten aan de nieuwe partij en beginnen collega's in hun nieuwe baan. Rooster technisch vergt dit veel tijd en energie van iedereen. Vanaf oktober verwachten we in rustiger vaarwater te komen.

Bouwen aan de toekomst is de titel van het nieuwe ondernemingsplan 2021-2023. We zien kansen, hebben ideeën en gaan de uitdaging aan om met het nieuwe team te bouwen aan de toekomst. Het ondernemingsplan ligt in concept klaar. Hier en daar zal er nog wat worden bijgeschaafd maar is voor het einde van het jaar af. Wel vaker hebben we voor hete vuren gestaan maar we zijn ervan overtuigd dat we dit met een sterk afgeslankte organisatie gaan fixen. Het grootste doel voor 2021 is dan ook om met de mensen die wel werkzaam blijven binnen de organisatie een sterk team te vormen. Alle neuzen moeten dezelfde kant op, medewerkers worden gewaardeerd op hun individuele kwaliteit. Al deze individuele kwaliteiten samen zorgen voor een hecht professioneel team waarin we op elkaar kunnen rekenen en de uitgezette koers wordt bewandeld.

