



Niets is voorspelbaar

Het is nu een jaar geleden na de uitbraak van de coronapandemie en nog steeds is het advies van de overheid om zo veel mogelijk thuis te werken. In ons vak is dit niet haalbaar. Wij werken met mensen, zorgen voor ze, of proberen ervoor te zorgen dat ze zo zelfstandig mogelijk hun leven kunnen blijven leven, een leven zoals onze cliënten dat het liefst willen, een leven zoals u en ik.

In Januari 2020 waren wij ons van corona niet echt bewust, ja ergens ver van ons bed deed zich een mysterieuze ziekte voor. We zagen de beelden op het journaal en dachten wat triest niet wetende dat deze ziekte de hele wereld in rep en roer zou brengen.

Zorg op Maat had heel andere zaken aan het hoofd, de Europese aanbestedingen in Leeuwarden baarde ons zorgen. Vanaf 2021 zou deze radicaal worden gewijzigd en zouden cliënten niet meer zelf kunnen bepalen bij wie zij hun zorg zouden willen afnemen. Samen met een collega zorgaanbieder hebben we aanbesteed bij de gemeente Leeuwarden, maar deze werd ons niet gegund. In het voorliggende traject van de Europese aanbesteding werd beloofd dat Zorg op Maat ook in 2021 zorg zou kunnen leveren in onderaannemerschap van de nieuwe zorgpartij. We hadden ons voorbereid op een samenwerking maar dit pakte heel anders uit. Aan het begin van de eerste Lock down werd duidelijk dat de nieuwe zorgaanbieder geen gebruik wenste te maken van ons dienstenaanbod. Dit zorgde intern voor onrust onder de medewerkers, hoe moet het dan met de cliënten, waar blijft hun medezeggenschap? Voor Zorg op Maat zat er niets anders op dan dit verlies te nemen en werd er een grote reorganisatie ingang gezet. Ontslag van medewerkers en het overdragen van cliënten aan de nieuwe zorgaanbieder was het gevolg. Hoewel dit een enorme teleurstelling was is het ons gelukt om de koers die we hadden uitgezet snel bij te stellen. En toen kwam daarop eens Corona.

Corona heeft in 2020 een grote inpakt gehad op ons allemaal. Het trof ons zowel persoonlijk als op het werk. Het heeft ervoor gezorgd dat wij anders zijn gaan werken, met veel creativiteit en doorzettingsvermogen zijn wij 2020 goed doorgekomen. We hebben het virus tot op heden buiten de deur weten te houden. Dit hebben we bereikt door rekening te houden met de ander, te zorgen voor elkaar en ons te houden aan de regels van de rijksoverheid. We zijn samen op zoek gegaan naar het nieuwe normaal. We hebben gemerkt dat cliënten en medewerkers begrip hadden voor deze moeilijke tijd en ondanks alles tevreden zijn.

Kantoorwerkzaamheden werden het afgelopen jaar vaak vanuit huis geregeld. Met alle moderne inlogmogelijkheden kan vanuit huis veel werk worden verricht normaal doorgaan. Ook het vergaderen doen we nu meestal via Teams, dit is veilig, snel en kosten besparend. Door het thuiswerken van onze front en backoffice en de veranderingen in de gemeente Leeuwarden werd duidelijk dat ons kantoor aan de Vondelstraat veel te groot is om nog langer in gebruik te houden.

We zijn inmiddels met ons kantoor verhuist naar het Posthuis aan de Boerhaavestraat 3. We zijn hiermee opnieuw een voorloper in de trend die gaande is, namelijk werken vanuit een kantoortuin met flexibele werkplekken. Een ander groot voordeel van deze verhuizing is dat alles nu op één locatie is gevestigd is, de lijntjes nog korter zijn en je snel even bij iemand kunt aankloppen.

Zorg op Maat had dit bijzondere jaar niet alleen oog voor deze crisis, het welzijn voor onze cliënten en medewerker maar er is ook gekeken naar de toekomst. Welbewust is gekozen voor de Wlz GZ cliënten met daarbij de uitbreiding voor de Wlz met GGZ-grondslag.

Mijn dank gaat uit naar onze cliënten, hun familie, medewerkers, stagiaires, vrijwilligers, leveranciers, collega instellingen. Gedurende het hele jaar waren zij belangrijk voor reflectie momenten. Een groot woord van waardering gaat naar onze cliëntenraad en onze raad van toezicht, de tijd, betrokkenheid maar bovenal jullie kritisch noten en overwegingen die jullie ons hebben gegeven.

In dit jaarrapport en kwaliteitsverslag leest u de ervaringen van dit onvergetelijke jaar.

En voor de toekomst, wij bouwen met vertrouwen en inspiratie aan de toekomst.

Anke Meijer van den Brandhof

Raad van bestuur.

Inleiding	Blz. 5
Organogram	Blz. 6
Wie zijn onze cliënten	Blz. 7
Onze visie op zorg op kwaliteit	Blz. 9
Individueel zorgproces	Blz. 10
Corona dilemma's	Blz. 11
Cliëntenraad	Blz. 13
A3 Methodiek	Blz. 14
Wat zeggen de cliënten	Blz. 15
Scholingsbeleid	Blz. 17
Wat zeggen de medewerkers	Blz. 17
Zorg op Maat en wetgeving	Blz. 19
Personeel/verzuim	Blz. 21
Externe visitatie	Blz. 22
Toekomstperspectief	Blz. 23

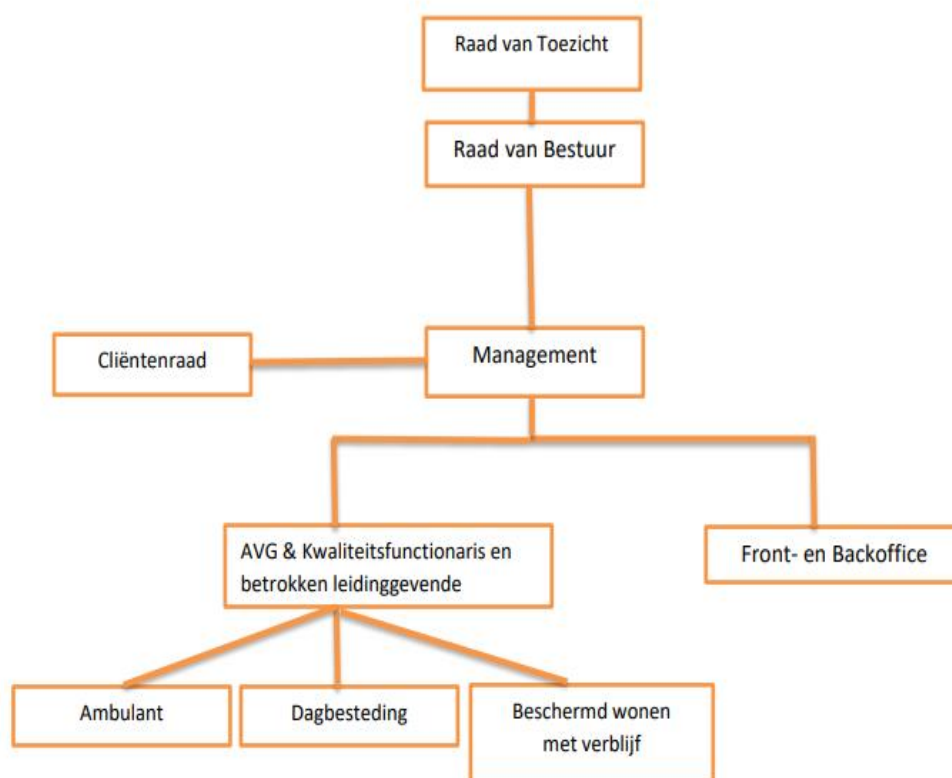
BOUWEN AAN DE TOEKOMST

Stichting Zorg op Maat is geen doorsnee zorginstelling, als we ons kort moeten omschrijven, dan zeggen we: een tikkeltje eigenzinnig, klein in omvang, groot in zijn doorzettingsvermogen met passie voor de zorg en een groot hart voor onze cliënten. We maken het verschil door anders te kijken naar de hulpvraag van onze cliënt, hierdoor komen we vaak met verfrissende ideeën en verrassende oplossingen. Met aandacht voor hun eigen leefstijl sluiten wij aan bij de persoonlijke ondersteuningswensen en hun sociale netwerk. Dat doen we vanuit respect voor eigenheid en persoonlijke kracht.

Wat we de komende jaren gaan doen is zorgen voor een verfijning van het zorgproces. De bedrijfsvoering vraagt een kundige maar ook flexibele organisatie met een klimaat waarin ruimte is voor creativiteit en durf. Waarin cliënten, medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers in alle geledingen de ruimte krijgen om dingen uit te proberen die er nog niet zijn. In samenwerking met andere partijen zoeken we naar nieuwe oplossingen en blijven we continu kijken naar nieuwe mogelijkheden. Dit doen we om de kwaliteit van leven te behouden en waar mogelijk te verbeteren zodat we de beste zorg aan onze cliënten kunnen leveren, of dit nu in een woonvorm, de dagbesteding of in de thuissituatie plaatsvindt. In 2020 konden we niet om Corona virus heen. In opdracht van het kabinet werden de 24 uurszorg huizen gesloten voor bezoekers. Deze volledige Lock down was onvoorstelbaar ingrijpend voor alle betrokkenen. Vanuit maatschappelijke druk stond veiligheid voorop, waar voorheen maatwerk en kwaliteit van leven het uitgangspunt waren.

Ons COVID-19 team heeft hard gewerkt om de kwaliteit van zorg niet uit het oog te verliezen, het uitgangspunt was steeds ja het kan, gevolgd door de vraag hoe kan dit zo veilig mogelijk.

Onze leus; “Zorg op Maat waar en hoe dan ook ” dat is waar we voor gaan. Met als doel, gelukkige en tevreden cliënten, trotse medewerkers die onze cliënten, net wat meer kleur geven. Bouwen aan de toekomst, samen gaan we deze uitdaging aan, samen kunnen we het.

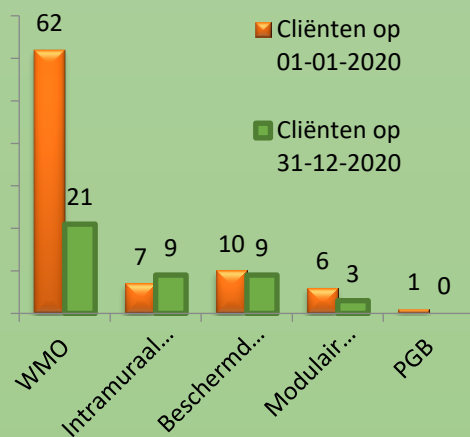


Wie zijn onze cliënten

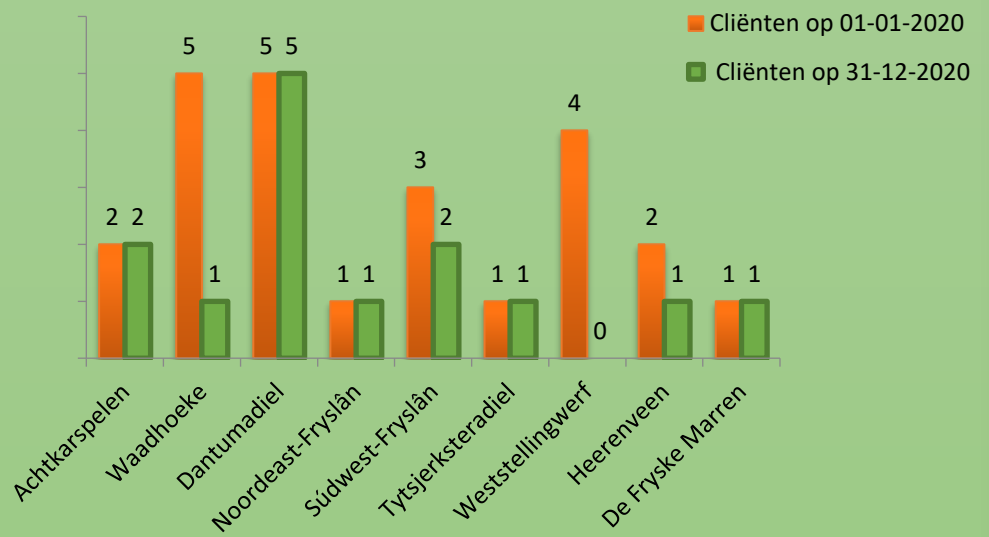
We richten ons daarbij op verschillende doelgroepen, dit zijn onder andere:

- 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



Cliënten per gemeenten



KWALITEIT EN VEILIGHEID

Het kwaliteitsbeleid van Stichting Zorg op Maat is er ook in 2020 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.

Gezien de nog altijd recente coronacrisis en de reorganisatie zijn er het afgelopen jaar wel dingen anders gegaan dan dat wij ons van tevoren voorgenomen hadden. Een belangrijk voorbeeld hiervan gericht op de kwaliteit zijn bijvoorbeeld de interne audits. Deze zijn vanwege de veranderde en hoge werkdruk veelal blijven liggen en zal voor 2021 een belangrijk doel zijn. Dit betekent echter niet dat de kwaliteit van zorg niet op orde was. Alle medewerkers hebben erg hard gewerkt om de zorg aan de individuele cliënt op de best mogelijke manieren te blijven voortzetten. Vanuit de cliënten kregen we dit gelukkig ook terug te horen. Het was voornamelijk voor de ambulante cliënten die overgedragen moesten worden naar een andere zorgaanbieder een onrustig jaar en zij waren voornamelijk erg dankbaar voor alle ondersteuning die ze tot het eind hebben gekregen. Hier zijn we dan ook erg trots op.

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

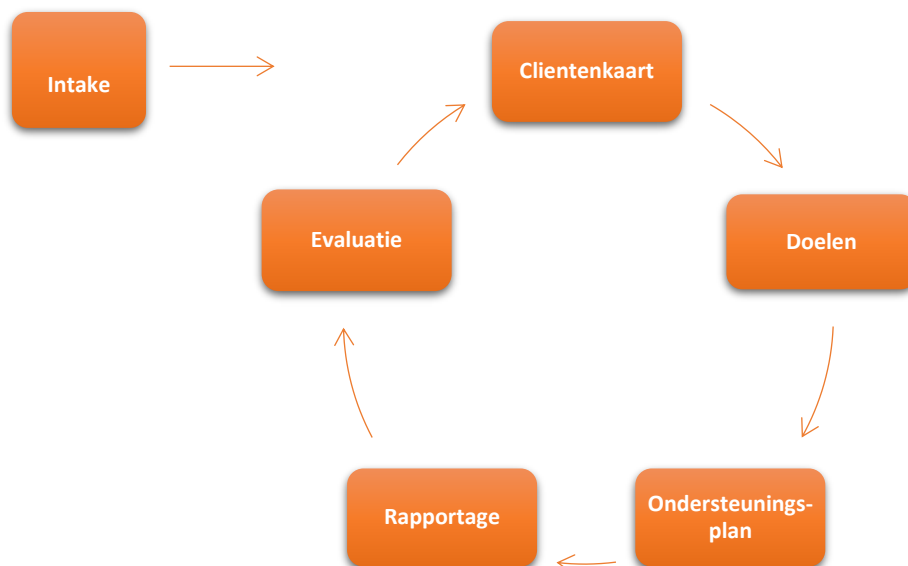
Om te weten hoe de kwaliteit van onze zorg is, onderzoeken we hoe cliënten en professionals de zorg ervaren. Dit doen we door met cliënten in gesprek te gaan met de aanpak 'Dit vind ik ervan!'. Daarnaast vragen we medewerkers tijdens hun teamvergaderingen een teamreflectie te doen. Hoe vinden zij dat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



In 2020 hadden we ineens met iets te maken wat voor iedereen nieuw was: een virus wat mogelijk mensen zeer ziek kon maken of wat zelfs dodelijk kon zijn: corona/ Covid19

We hebben als personeel ons hier uiteraard in moeten verdiepen. Ons op de hoogte van de ernst laten stellen en hieruit een beleid uitzetten, hoe we de goede/ veilige zorg voor onze cliënten konden blijven waarborgen.

We hebben dit op het niveau van onze cliënten uitgezet: door middel van aangepaste afspraken en regels. We hebben deze afspraken het gehele afgelopen jaar volgehouden.

Deze afspraken hebben ervoor gezorgd dat we tot nu toe (mei 2021) Corona buiten de deur hebben kunnen houden. Iets waar we uiteraard erg blij mee zijn. De acties die waar we voornamelijk mee te maken hadden waren bijvoorbeeld quarantaine bij klachten, vaccinaties, onder zowel personeel als de bewoners, online sessies om de persoonlijke contacten zo min mogelijk te hebben, thuiswerken waar mogelijk.

DILEMMA 1:

Waar we tegen aan liepen was het op de hoogte zijn van de ernst van corona en hoe te handelen. Vooral in het begin was er veel onbekend en de angst groot. We hebben veel informatie aangeleverd gekregen vanuit verschillende bronnen (RIVM, GGD, VGN e.d.) en ons o.a. door het bestuur op de hoogte laten houden. Er was veel overleg hoe de maatregelen ingezet moesten worden in onze dagelijkse routine. Mede vanwege de angst en onbekendheid liepen we in het begin wel tegen weerstand bij cliënten op.

Het intern aangestelde covid team heeft aan de hand van alle informatie een beleid uitgestippeld, wat vervolgens in verschillende bijeenkomsten met de bewoners van S17 werd uitgelegd en besproken. De rest van het personeel werd door middel van mails en online bijeenkomsten op de hoogte gehouden.

Aan de hand van dit beleid is het 'gewone' ritme 100% op de kop gegooid.

Er kwam een Lock down van de woonlocatie en de dagbestedingslocatie. Het doen van de boodschappen werd overgenomen van de bewoners. Eetmomenten moesten anders ingevuld worden, bewoners konden niet meer helpen in de keuken met de voorbereidingen omdat dan de maatregelen niet voldoende nageleefd konden worden.

Het hele pand moest zo ingericht worden dat er 1,5 meter werd gewaarborgd, denk hierbij aan nieuwe inrichting van de verschillende ruimtes, stickers op de grond met aanwijzingen, geen logés/ niet uit logeren, geen visite in het pand en ga zo maar door.

En dan waren er natuurlijk nog de ambulante cliënten die vooral online contact hadden met hun ondersteuners. Er was wel sprake van sociaal isolement bij veel cliënten.

DILEMMA 2:

Vanwege onze verschillende doelgroepen was het uitleg geven aan de cliënten op begrijpelijk niveau in het begin een uitdaging. Mensen hoorden veel in het nieuws maar snapte het niet goed. Gelukkig kwamen er in de loop van de tijd steeds meer mogelijkheden om het aan de hand van bijvoorbeeld filmpjes uit te leggen.

Voor de cliënten van de woonvorm was er om de zoveel weken een bijeenkomst georganiseerd om de aanpassingen en/ of versoepelingen uit te leggen. Hierin vertelden we wat er moest veranderen/ wat nog niet kon veranderen en wat er gebeurde als daar geen gehoor aan werd gegeven: duidelijkheid op alle vlakken. We keken veel samen naar de persconferenties van het kabinet en

legden uit wat er verteld werd. Op deze manier probeerden we uit te leggen wat het gevaar is/ was, maar ook probeerden we bewustwording en veiligheid te creëren.

DILEMMA 3:

Over het algemeen ging het bij zowel de ambulante cliënten als de cliënten van de woonvorm goed, toch zorgde al de nieuwe afspraken voor stress. Er werden afspraken over bijvoorbeeld het thuisblijven niet nagekomen, waardoor er bewoners in quarantaine moesten en soms zelfs getest moesten worden. Ook zijn er verschillende bewoners getest, uit voorzorg, omdat er een snotneus e.d. waren geconstateerd.

Het contact met de familie, therapie/ doktersafspraken/ diëtist etc, konden door middel van (video)bellen doorgaan. Er kwam een nieuw deur-beleid, wat ook voelde als extra controle. Bewoners waren meer op elkaar aangewezen dan voorheen, wat ook voor de nodige irritaties kon leiden. Alles veranderde en de gewoonte sloop er toch weer in.

Ook werd er meer van het personeel gevraagd en dat naast de gevolgen van de reorganisatie. Er moest op een andere manier gewerkt worden: opletten dat snotneuzen nu niet alleen verkoudheidje hoefden te zijn, maar misschien wel corona verschijnselen. Ook om bewoners een paar dagen in quarantaine (in eigen appartement) te plaatsen, wanneer ze zich niet aan de afspraken hadden gehouden zorgde voor extra en een andere aanpak.

Er zijn ook een paar collega's thuisgebleven, om verschijnselen/ test uitslagen af te wachten. Dit zorgde weer voor extra werkdruk op collega's. Gelukkig hebben wij bij zowel de medewerkers als de cliënten corona buiten de deur kunnen houden.

Over het algemeen kunnen we zeggen dat alle aanpassingen die we hebben moeten in onze werkwijze en zelfs in ons beleid inmiddels wel voor het grootste gedeelte zijn genormaliseerd.



Door cliëntenraad:

2020 was een bijzonder jaar voor de cliëntenraad. Ondanks de coronacrisis hebben we 3 keer fysiek kunnen vergaderen in het Posthuis. Ook hebben we 1 keer via WhatsApp videobellen ongeveer een half uur contact gehad. Dat stond in het kader van hoe het met iedereen ging.

De eerste vergadering hadden we op 17 februari jl. en maakten we kennis met Joke Brouwer van de Raad van Toezicht. Een belangrijk punt dat aan de orde kwam was het WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) beleid van o.a. de gemeente Leeuwarden dat in 2021 is doorgevoerd. Het gevolg hiervan was dat Zorg op Maat helaas de aanbesteding had verloren en daardoor alle WMO-cliënten moest overdragen aan de nieuwe zorgaanbieder Windkracht 058 (zwaardere zorg) & Amaryllis Inclusio (lichte zorg). Dit betekende in de praktijk dat Zorg op Maat ongeveer 80 cliënten kwijt ging raken waaronder Marko & Bas van de cliëntenraad en dat ongeveer de helft van het personeel ontslagen moest worden. Dat was voor de WMO-cliënten, cliëntenraad, het personeel en het managementteam een flinke teleurstelling. Dus dat betekende dat wij in de loop van 2020 moesten stoppen i.v.m. gebrek aan leden en dat hiervoor een oplossing moest komen.

Ondanks deze teleurstelling waren we van plan om dinsdag 14 april jl. naar een cliëntenraadsbijeenkomst van de Friesland te gaan en een achterbanbijeenkomst/afscheidsbijeenkomst te organiseren, maar deze activiteiten gingen vanwege de coronacrisis niet door.

De 2de vergadering hadden we op 29 juni jl. Tijdens deze vergadering hadden we afscheid genomen van Marko, omdat hij per 1 juni jl. van een andere zorgaanbieder ondersteuning krijgt. Ook in de gemeente Weststellingwerf waar hij woont is het WMO-beleid veranderd. Er moet bijvoorbeeld een fysiek kantoor zijn in de gemeente om daar zorg te mogen leveren. Dat is bij Zorg op Maat niet het geval.

Zijn eerste ervaring met deze nieuwe aanbieder was spannend, omdat hij niet gewend was om wisselingen qua begeleiders te krijgen. Dat was heel verwarrend voor hem. Na afloop kreeg hij een cadeautje voor zijn jarenlange inzet voor de cliëntenraad.

Er werd ook besproken hoe de coronacrisis zijn impact had voor o.a. de School17 en de ambulante cliënten. Zo was er zeker in het begin voor de ambulante cliënten alleen op afstand ondersteuning mogelijk en dat was best lastig voor ze.

Op 1 juli jl. ging ook de nieuwe medezeggenschapswet (WMCZ) in werking. Dat houdt in het kort in dat de cliëntenraad nu instemmingsrecht heeft. Dit hebben we verder niet meer besproken, omdat de huidige cliëntenraad moest stoppen en we hiervan geen gebruik meer konden maken.

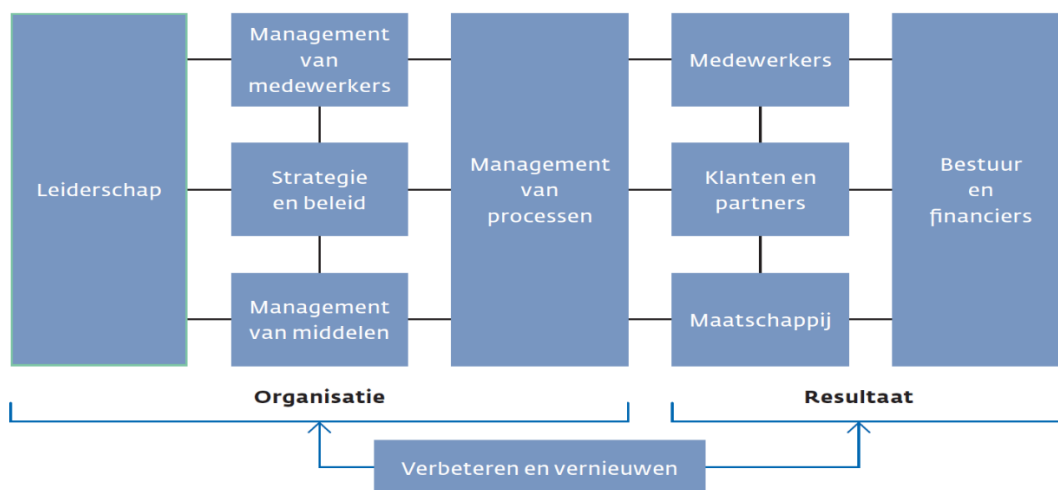
Op 28 september jl. was de laatste vergadering van de cliëntenraad in de huidige samenstelling. Deze vergadering stond in het teken van het afscheid van Martin & Bas. Beide cliëntenraadsleden kregen een kaartje met de kwaliteiten die we voor ze hadden bedacht en Sita onze begeleidster schreef ze op. Vanwege de veranderingen in de samenstelling van de cliëntenraad zal er in 2021 naar een nieuwe vorm gezocht worden om de medezeggenschap mogelijk te maken.

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 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 met behulp van de A3 Methode. 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 2020 hebben we volop ingezet op gebruik van de A3 Methode en daarom 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 konden wij onze tijd op een effectievere manier inzetten.

Echter, zoals te verwachten en mogelijk eerder benoemd, heeft de Coronapandemie en ook de reorganisatie ook hierop zijn invloed gehad. Vergaderingen werden online gedaan, prioriteiten lagen bij het primair proces en de werkdruk was erg hoog voor de medewerkers. Hierdoor werd het in de loop van het jaar duidelijk dat de doelen niet voldoende bijgehouden werden. Actiepunten etc waren niet voldoende bijgehouden in het systeem waardoor niet inzichtelijk was wat de stand van zaken was. Daarom is het voor ons van belang om dit in 2021 vanaf het begin meteen weer in het co-team op te pakken. We hebben de besprekingen van de doelen meegenomen in de jaarplanning.

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:

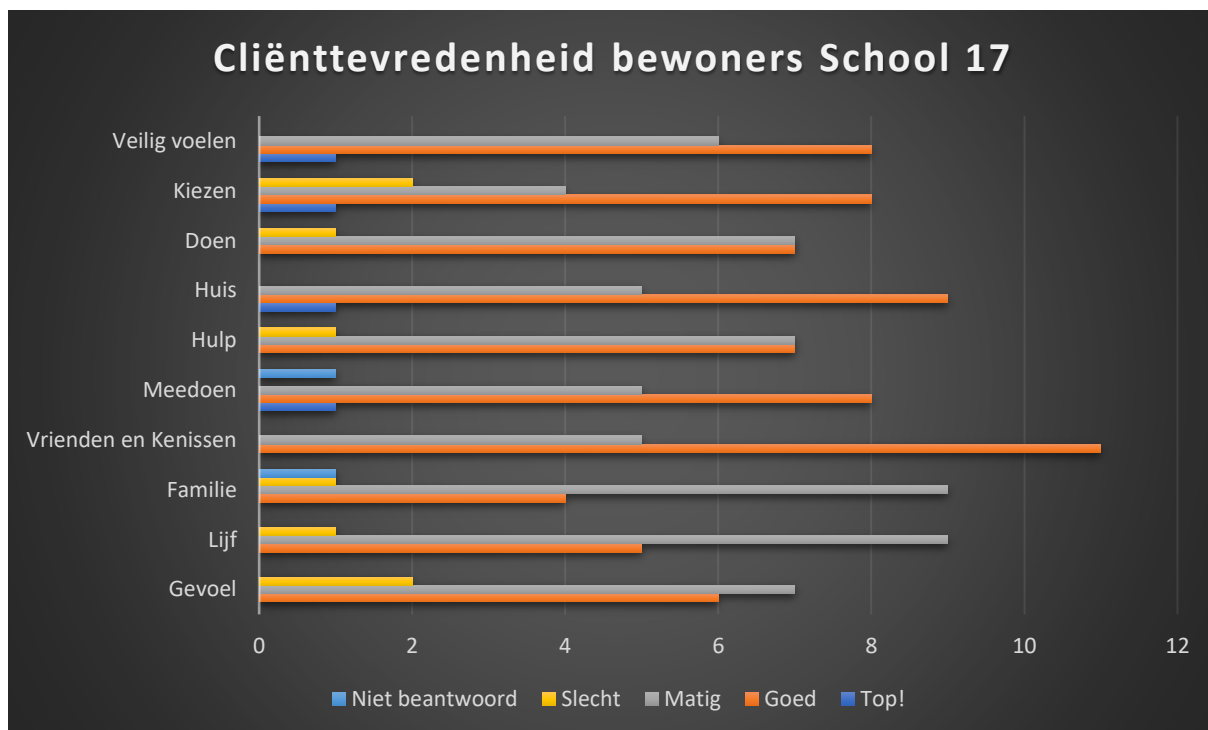
- Gevoel; Hoe gaat het met de cliënt, hoe tevreden is hij met zijn leven.
- Lijf; Gezondheid, uiterlijk, bewegen etc.
- Familie; Contacten met familie, betekenis van familie.
- Vrienden & kennissen; Vriendschappen, liefde en relaties.
- Meedoen; Contacten of meedoen in de buurt.
- Hulp; Hoe is de hulp, 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.



Begin 2020 hadden we op de planning staan om alle medewerkers een korte opfriscursus aan te bieden. We hadden een aantal nieuwe medewerkers die nog niet de een cursus gevolgd had en dus wel wat meer uitleg en handvatten kon gebruiken. Vrij kort daarop werd duidelijk dat we in de loop van het jaar erg veel ambulante cliënten kwijt zouden gaan raken en daardoor ook collega's. Vanwege alle onrust en daarbij de corona die met alle beperkende maatregelen de “normale” ondersteuning flink in de war schopte hebben we ervoor gekozen om deze groep cliënten niet te belasten met ondersteuning gericht op dossiervorming. Het doel voor deze cliënten was vooral om op een goede manier zo lang als mogelijk voort te kunnen zetten en op termijn over te kunnen dragen.

We zijn de dialoog wel aangegaan met al onze overige cliënten. Dit zijn dan de bewoners van onze woonlocatie en de cliënten die met MPT-pakket ondersteund worden. In vergelijking met de uitkomsten van voorgaande jaren zien we dan ook wel verschillen in de uitkomsten. Waar wij in afgelopen jaren wel veel uitkomsten zagen over bijvoorbeeld het onderwerp huis waar ze minder tevreden over zijn, zien we nu dat ze voornamelijk wel tevreden zijn en geen verandering zouden willen. Heel duidelijk zien we nu ook dat de onderwerpen familie, lijf en gevoel de onderwerpen zijn waar de cliënten het minst tevreden over zijn en waar ze wel veranderingen in zouden willen.

Wat wij erg mooi vonden om terug te zien is dat in een tijd waarin veel mensen vanwege de coronacrisis aangeven erg eenzaam te zijn en zelfs zich erg geïsoleerd te voelen zij wel erg tevreden zijn over hun sociale netwerk. Ze geven aan voldoende kennissen en vrienden te hebben en daar ook voldoende aan te hebben.



Stichting Zorg op Maat heeft in 2020 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. Echter vanwege de Coronapandemie en de reorganisatie zijn er veel cursussen komen te vervallen. De prioriteit lag bij het continueren van het primaire proces en daarbij het welzijn van de cliënten.

In 2019 had Zorg op Maat alle medewerkers de gelegenheid geboden om via het onlineplatform GoodHabitx verschillende cursussen te volgen. Door de positieve resultaten en veranderingen in werkwijze en inzichten hebben we dit willen continueren in 2020 echter is dit anders gegaan dan verwacht. Elke medewerker had nog steeds zijn eigen inlog en konden zoveel cursussen doen in eigen tijd. Vanuit de organisatie is dit blijven liggen en hebben we ook besloten om dit niet door te zetten naar 2021.

De enige cursus voor het team die wel doorgegaan is de BHV. Wel was hier uitstel voor nodig en moest er een alternatieve vorm voor gevonden worden maar gelukkig heeft dit uiteindelijk wel doorgang gevonden.

Naast de BHV is er door een tweetal collega's nog de cursus van werkdruk naar werkplezier door IZZ gevolgd. Deze had als insteek om het team meer te laten samenwerken en de werkdruk te verlagen. De eerste indrukken hiervan zijn erg positief. Het implementeren in het team zal verder uitgezet worden in 2021.

Voor 2021 staan er weer een aantal nieuwe cursussen ingepland. De BHV wordt uiteraard doorgezet, zoals eerder benoemd zullen er bijeenkomsten met het team ingepland worden gericht op de dialoog aangaan met elkaar om bezig te gaan met van werkdruk naar werkplezier, er zal gekeken worden naar een cursus gericht op de interne communicatie en er zal weer een vervolg gegeven worden aan de methodiek Score waarmee we in 2018/2019 begonnen zijn. Deze methodiek is gericht op het omgaan met ongewenst gedrag. Een fijne methodiek die ingezet kan worden bij cliënten maar ook in het team.

Dan zal er nog een medewerkers zijn die een management opleiding zal gaan doen om in de toekomst taken van de bestuurder over te kunnen nemen.

Wat zeggen de medewerkers

Te midden van de eerste corona pandemie en de daarbij behorende Lock down hebben wij Facit toch het medewerkers tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Uiteraard hebben we dit eerst aan onze medewerkers voorgelegd, wat is wijsheid? 2020 was naast covid-19 een spannend en vervelend jaar voor Zorg op Maat, we wisten dat er grote veranderingen zouden aankomen door de nieuw ingevoerde Europese aanbesteding inkoopstrategie van de gemeente Leeuwarden. Dit bracht voor medewerkers, de organisatie en cliënten onontkoombare veranderingen met zich mee. Tot ver in het najaar was het niet voor iedereen zeker, of zijn / haar baan op de tocht zou komen te staan.

Ondanks deze onzekerheden heeft 93% van de respondenten de communicatie rondom dit alles en wat met Corona te maken heeft gewaardeerd als goed tot zeer goed. De overige 7% ervaart het niet als slecht, maar ook niet als goed. Volgens alle respondenten is het bestuur in deze periode veelal goed bereikbaar. Een medewerker schrijft: 'Ik vind dat het bestuur goed gereageerd heeft in de crisistijd en de organisatie er goed doorheen heeft geleid.' Als rapportcijfer ontvingen we een dikke 7.2 hier zijn we blij mee maar zeker niet tevreden. Dan zouden we lui worden en dat willen we niet. Het kan altijd beter.

De aanbevelingen uit de medewerkersraadpleging bij Zorg op Maat geven op meerdere punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard waren er ook verbeterpunten. De komende tijd blijven we werken aan de sfeer en plezier op het werk. Ook aandacht voor elkaars kwaliteiten en dit ook uitspreken naar elkaar wordt hierbij niet uit het oog verloren. Tijdens de PoP gesprekken zal worden gekeken naar de mogelijkheden die er zijn om medewerkers door te laten groeien in de organisatie. Over de werkplek is zo goed als niets op aan te bevelen, wel gaan we verbeterdoelen maken in het kader van de werkbelasting en gezondheid, vooral het stukje begeleiding tijdens ziekte vraagt om verbeteringen. Over de kwaliteit van de bijscholing is bijna iedereen die er een mening over heeft wel tevreden: volgens 92% is die goed. Van de geraadpleegde medewerkers is 86% tevreden over de indeling en inrichting van hun werkplek/werkruimte.



Wet zorg en dwang

De wet zorg en dwang is voor ons nieuw. Wij behandelen niet en onze zorgverlening wordt altijd op vrijwillige basis gegeven. Het ondersteuningsplan wordt in dialoog met de cliënt geschreven en over de werkwijze en doelen die we willen behalen worden duidelijk afspraken gemaakt. Wanneer er een geschil zou ontstaan wat intern niet gelost wordt dan konden cliënten het klachten protocol volgen en een beroep doen op onze externe (Facit) vertrouwenspersoon. Hiermee dachten wij alles goed te hebben geregeld.

2020 was het overgangsjaar van de wet (BOPZ) (Bijzondere Opneming in Psychiatrische Ziekenhuizen) naar de wet zorg en dwang binnen Zorg op Maat. We hebben kennis gemaakt met de nieuwe cliëntvertrouwenspersoon die namens de Wet zorg en dwang vanuit de Quasir groep aan onze organisatie was gekoppeld. We hebben een samenwerkingsovereenkomst afgesloten en de nieuwe cliëntvertrouwenspersoon geïntroduceerd binnen het team en de cliëntenraad. Met enige regelmaat bezoekt zij de locatie zodat ze een vertrouwd gezicht wordt voor onze cliënten. In het team hebben we uitleg gegeven aan onze medewerkers waardoor ze weten wat dit in de praktijk betekent en de signalen van verzet goed kunnen duiden en passende ondersteuning kunnen bieden. Wat ons in 2020 nog niet is gelukt is namelijk een WZD-functionaris vinden die we kunnen inzetten wanneer er een situatie voordoet waarbij de vrijheid van cliënt in het geding is. Ten tijde van dit schrijven hopen we een WZD-functionaris te hebben gevonden waarop we een beroep kunnen doen wanneer dit gewenst is.

AVG

Het AVG-register werd in 2020 bijgehouden door de Frontoffice. Een externe AVG-functionaris van Community Support hield hier toezicht op. In een overeenkomst was zij in 2018 aangesteld tot AVG-functionaris voor Zorg op Maat. In het najaar van 2020 heeft medewerker vanuit Zorg op Maat deelgenomen aan de leergang 'Functioneel gegevensbeheerder'. Hiervoor heeft ze een certificaat ontvangen en is zij aangesteld tot FG-er binnen Zorg op Maat.

In het verwerkingsregister staan de partijen vermeldt waarmee Zorg op Maat gegevens uitwisselt. De verwerkingsovereenkomsten zijn ondertekend opgeslagen in ons digitale archief. Hier staan ook de documenten die betrekking hebben op de AVG. Onder andere "AVG Inventarisatie intern ZoM", "Datalekken 2019/2020 ZoM" en "Lijst AVG verwerkersovereenkomsten". Er zijn over 2020 geen datalekken geweest die gemeld zijn aan de AP, dit omdat uit de afweging gebleken is dat het geen incident was.

Een DPIA staat in de planning voor 2021 en zal door de AVG-functionaris uitgezet worden bij de verschillende afdelingen.

Overzicht klachten en incidenten meldingen

Er zijn over 2020 geen klachten gemeld bij Facit en er zijn 42 incidenten/zorgmeldingen binnen Zorg op Maat gemeld. Deze zijn terug te vinden in ons intranet SharePoint.

Incidentenmeldingen

	2019		2020	
Soort incident	School17	Ambulant	School17	Ambulant
Agressie/ongewenst gedrag	6	0	3	1
Agressie/ongewenst gedrag richting medewerkers	3	2	1	0
Agressie gericht op cliënten, veroorzaakt door derden	0	0	0	1
Medicatie	2	0	2	1
Suïcidepoging	1	0	1	1
Onveilige situatie door middelengebruik	1	0	0	1
Overig	0	0	0	1
Totaal	13	2	7	6

Zorgmeldingen

	2019		2020	
Soort zorgmelding	School17	Ambulant	School17	Ambulant
Agressie/ongewenst gedrag	0	2	0	0
Medicatie	1	0	3	2
Suïcidale gedachten	1	5	0	1
Suïcidale gedachten met automutilatie	2	0	0	4
Suïcidepoging	0	1	0	0
Lichamelijke klachten/opname ziekenhuis	3	11	4	8
Psychische klachten	0	4	0	0
Onveilige/ongewenste situatie door middelengebruik	0	4	0	1
Zorgmijder	0	2	0	0
Arrestatie	0	1	0	0
Familieproblemen	0	1	0	1
Corona melding	0	0	1	4
Totaal	7	31	8	21

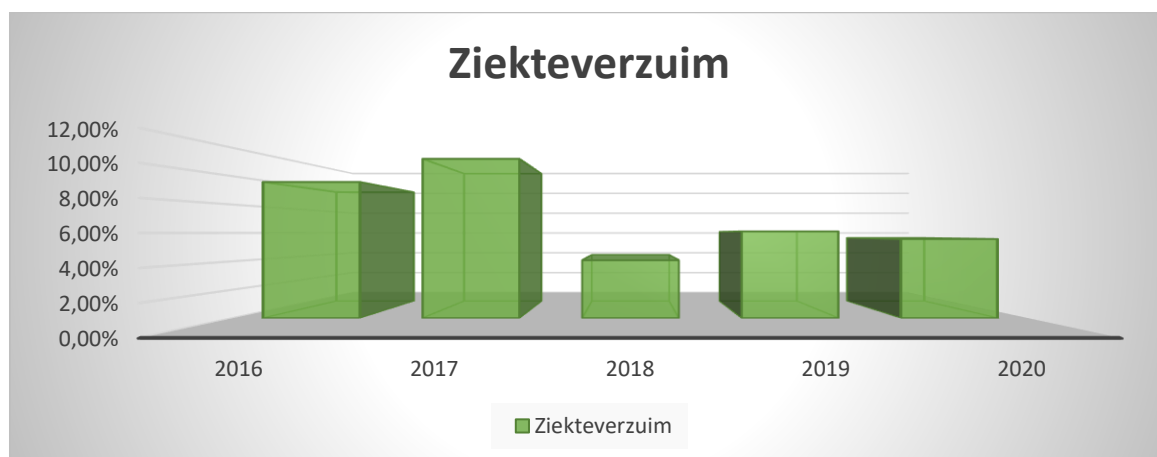
Vanwege de reorganisatie zijn er veel moeilijke beslissingen genomen wat een groot verschil in ons personeelsbestand laat zien. Tijdelijke contracten werden niet verlengd maar ook een aantal vaste contracten werden ontbonden.

Per 31 december 2020 zijn er 14 gecontracteerde medewerkers (9,81 fte), waarvan er 11 in het primaire zorgproces werkzaam zijn (7,47 fte) en 3 in het management/ondersteunend (2,34 fte). Dit terwijl er in 2020 het gemiddeld aantal werknemers 27 personen bedroeg. Er stroomden in 2020 3 personen in (0,93 fte) en 16 personen uit (8,46 fte).

Naast de medewerkers in dienst van Zorg op maat hadden we gemiddeld vier stagiaires aan het werk van verschillende opleidingen. Daartoe waren stageovereenkomsten afgesloten.

Ook waren er drie vrijwilligers aan het werk op de woonlocatie en bij de dagbesteding.

Het ziekteverzuim exclusief zwangerschapsverlof bedroeg in 2020 5,57% (2019 : 6,11%). Dit verschilde niet heel erg met voorgaande jaren. En dat is op zich wel verrassend aangezien we wel te maken gehad hebben met medewerkers die corona gerelateerde klachten hadden en zich daarom ziek moesten melden om zich te laten testen en pas weer aan het werk konden met een negatieve uitslag. Dit zijn uiteraard ziekmeldingen waarmee we in voorgaande jaren niet te maken hebben gehad.



We hebben de externe visitatie met de organisaties 't Zuiderstee en Zorggroep de Stellingwerven zoals opgestart in 2019 in 2020 voortgezet. De contacten zijn wel veelal online geweest vanwege de Coronapandemie. De contacten met externe partijen zijn veelal als waardevol ervaren. Het fijne was dat er naast het bespreken van het kwaliteitsrapport voldoende ruimte was om andere onderwerpen en vraagstukken in te brengen. We gingen altijd met nieuwe informatie naar huis.

Een aantal onderwerpen die we in de loop van het jaar besproken hebben zijn:

- Kwaliteitsrapport 2019
- Ontwikkelingen in zorglandschap
- Zorgplannen en rapporteren
- Cliëntportaal
- Werkwijze/procedure calamiteiten
- Rookbeleid

Omdat we in deze samenstelling twee jaar op deze manier bij elkaar zijn gekomen hebben we eind van het jaar besloten om dit niet langer op deze manier voort te zetten. We zullen dan ook in 2021 op zoek gaan naar minimaal twee nieuwe partijen om de externe visitatie weer vorm te gaan geven. We hebben wel afgesproken dat we open blijven staan om waar nodig vraagstukken bij elkaar neer te kunnen leggen en eventueel kennis uit te kunnen delen.

Voor 2021 willen we graag de rust in de organisatie terug krijgen. We hopen dat we langzamerhand weer meer versoepelingen krijgen zodat de cliënten weer meer mogelijkheden buiten de deur krijgen. Dat de nieuwe samenstelling van het team vorm krijgt en daardoor het teamgevoel weer terug komt.

Daarbij zal ook 2021 wel in het teken staan van bepaalde veranderingen, dit heeft dan bijvoorbeeld betrekking op onze doelgroep of financieringsstromen. Wij zullen hiervoor nauwlettend alle (geplande) veranderingen in de zorg in de gaten houden.

Waar wij in elk geval naartoe willen werken is een uitbreiding in de plekken voor MPT (modulair pakket thuis) van de WLZ en waarschijnlijk een kleine uitbreiding van de 24 uurszorg. We zijn hiervoor aan het kijken naar mogelijkheden om op ons al bestaande terrein Tiny houses te plaatsen. Wij houden korte lijntjes met het zorgkantoor zodat mocht er vraag zijn naar plekken voor een specifieke doelgroep wij daar snel op in kunnen spelen.