

2020

Jaarverslag Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2019

Linda van der Zanden

De Witte Hoeve

1-1-2020



Inhoud

Inleiding.	2
Klanttevredenheidsonderzoek.	3
Verbeterpunten vanuit 2018 waar in 2019 aan gewerkt is	3
Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning..	4
Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers.	4
De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.	4
Betrokken en vakbekwame medewerkers.	5
Cliënt (wettelijke vertegenwoordiger) aan het woord 1	5
Medewerkers tevredenheidsonderzoek	6
Medewerker aan het woord 1	7
Medewerker aan het woord 2	8
Samenstelling visitatie team 2019,	8
De kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt.	9
Wat cliënten vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning?	9
Conclusie en speerpunten voor 2020	9
De geprioriteerde verbetertrajecten.....	9
Slotwoord	10



Inleiding.

Stichting De Witte Hoeve is in 2019 verder gegaan met het werken volgens Kwaliteitskader gehandicaptenzorg. De Witte Hoeve is een kleinschalige zorginstelling, waarin de vraag van de cliënt indien mogelijk leidend is voor de te leveren zorg. Alleen het leveren van de basis zorg is dan in onze organisatie ook niet voldoende, het welzijn en het reguleren van gedrag is voor ons erg belangrijk. Doormiddel van het klanttevredenheidsonderzoek en het medewerkers tevredenheidsonderzoek zijn we tot nieuwe inzichten gekomen, waarmee we in 2019 aan de slag zijn gegaan. In 2019 hebben we met het visitatieteam een bezoek gebracht aan zorgboerderij de Wattering.





Klanttevredenheidsonderzoek.

In december 2019 is er een klanttevredenheidsonderzoek uitgestuurd naar de ouders/vertegenwoordigers van de cliënt. Van de 15 vragenlijsten zijn er 14 terug gekomen.. De vragenlijsten die terug zijn gekomen, zijn verwerkt. Hieruit zijn verbeterpunten gekomen, maar natuurlijk ook aspecten die goed gaan. Hieronder per thema beschreven hoe dit is teruggekomen in de vragenlijst. Gezien het klanttevredenheidsonderzoek, "Cliënt aan het woord", maar 1 x per drie jaar verstuurd hoeft te worden is er in samenspraak met de cliëntenraad besloten om de andere jaren een korte vragenlijst rond te sturen. Dit om er voor te zorgen dat we inzicht houden in de verbeterpunten en de mate van tevredenheid. De verbeterpunten die hier uit voortkomen, samen met de verbeterpunten vanuit het visitatierapport zijn leidend voor het komende jaar. Hiervan is een actielijst uitgewerkt. Deze acties zijn besproken in het team overleg en per actiepunt is er iemand verantwoordelijk gesteld.

De verbeterpunten die zij gekomen uit het klanttevredenheidsonderzoek van december 2019 zijn:

- Het schoonmaken van de kamers (stinken)
- Was beter sorteren, alles krijgt blauw/ grijze kleur (2x)
- Kleding die zoek raakt
- Persoonlijke verzorging (2x)
- In Joep een apart kopje met alleen medisch, zodat je alleen medisch ziet als je dit opent
- Betere communicatie onderling
- Meer communicatie met wettelijk vertegenwoordiger
- Rapportage programma JOEP vindt ik niet geweldig
- Spullen/ dingen die stuk zijn sneller repareren

Verbeterpunten vanuit 2018 waar in 2019 aan gewerkt is

De persoonlijke verzorging is een punt waar de aandacht continue op gevestigd is. We wijzen elkaar erop als we zien dat een cliënt er onverzorgd bij loopt of onverzorgd de deur uit gaat. Bij nieuwe collega's zijn we hier meteen alert op en wijzen we ze op het belang van een goede persoonlijke verzorging. De kleding blijven we ook alert op, het is een punt wat continue de aandacht blijft vragen. Het contact tussen de zorgplanverantwoordelijke en wettelijk vertegenwoordiger is uitgebreid. Naast het jaarlijkse zorgplangesprek vinden er nu tussentijdse belmomenten plaats. De telefonische bereikbaarheid is afgelopen jaar hard aan gewerkt en is momenteel goed. We hebben afgesproken om meteen contact te hebben met familieleden als we bij een huisarts zijn geweest om de bevindingen te bespreken. Familieleden kunnen tevens in JOEP (dit is een digitale koppeling aan ons rapportage systeem, waarop familie dagelijks kan lezen hoe het met zijn/haar verwante gaat) om de rapportages in te zien.



Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Een aandachtspunt wat terug blijft komen is de persoonlijke verzorging. Met name de aandacht voor het scheren en de nagels. Hier wordt continue aan gewerkt, we hebben vaste dagen waarop we de nagels knippen en de mannen worden dagelijks geschoren. 1x per maand worden alle scheerapparaten goed schoongemaakt, daarnaast worden ze dagelijks na een scheerbeurt uitgeklopt en de haartjes worden verwijderd.

De was is een punt van aandacht, we gaan kijken of we hier komend jaar nog verder in kunnen verbeteren. Inmiddels is er een nieuwe wasmachine gekomen, die meer wasprogramma's heeft. Daarnaast kunnen we de was beter sorteren op bonte en witte was, dit gebeurt nu niet altijd. Ook kunnen we kijken om ander wasmiddel te gebruiken, nu hebben we 1 wasmiddel die goed is voor de bonte en de witte was, misschien moeten we naar twee aparte wasmiddelen gaan.

“Kun je op schaal van 1 tot 10 aangeven hoe tevreden je bent over de geleverde zorg?” gemiddeld een **8.43** gescoord.

Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers.

In het werk zie je vaak dat je in tweestrijd komt met je eigen normen en waarden en de normen en waarde van de cliënt of zijn familie. Toch hebben we gemerkt om door hierbij stil te staan je tot nieuwe inzichten kunt komen. Als je hier gezamenlijk afspraken over kunt maken zie je dat het voor alle partijen makkelijker wordt. Ook merken we dat door er met elkaar bij stil te staan en er over te praten je meer begrip krijgt voor elkaars handelen. Je begrijpt beter waarom iemand iets wel of niet doet, door familie hier ook in te betrekken kun je elkaars normen en waarde tegen elkaar afwegen. Dit zorgt voor wederzijds begrip en respect. Het blijft belangrijk om de normen en waarden van de cliënt en hun familie te respecteren en deze boven je eigen normen en waarden te zetten. Het is niet vanzelfsprekend dat wat wij belangrijk vinden ook belangrijk is voor de cliënt.

In het klanttevredenheidsonderzoek komt terug dat familie erg tevreden is over de begeleiding. Het contact met de persoonlijk begeleider wordt als prettig ervaren. Het programma JOEP waarin familie de rapportage terug kan lezen wordt nog niet door iedereen als prettig ervaren. Het verschil tussen waarde en normen komt ook terug in de tafelgesprekken die medewerkers in een kleine setting van maximaal 5 personen met elkaar hebben onder begeleiding van een externe deskundige.

De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.

Binnen de Witte Hoeve wordt op organisatie niveau nou toegezien dat er veilig gewerkt wordt en dat alles t.a.v. de regelgeving op orde is, echter is het op medewerkers niveau ook belangrijk om hier bewust mee om te gaan en er op toe te zien dat we veilig werken. Er is daarom van elke cliënt een risico inventarisatie opgesteld, maar ook een risico inventarisatie organisatorisch breed. Door hier met elkaar bij stil te staan worden we weer alert gemaakt op de vele risico's die het werk en de boerderij met zich mee brengt. Natuurlijk zijn we ons bewust dat niet alles voorkomen kan worden, maar door er regelmatig bij stil te staan blijft men wel bewust en dus ook alert. We komen telkens weer tot nieuwe inzichten en verbeterpunten. Zo hebben we onder andere dit jaar, gekeken naar de veiligheid tijdens het vervoer en is er voor gekozen om in alle bussen veiligheidshesjes te hebben liggen voor het



aantal toegestane inzittende. Tot voor kort, lag er alleen een veiligheidshesje in voor de chauffeur.

Betrokken en vakbekwame medewerkers.

Binnen de Witte Hoeve vinden we het belangrijk dat medewerkers betrokken en vakbekwaam zijn. We hebben maandelijks een overleg met de zorgplanverantwoordelijke waarin we de cliënten bespreken en de doelen evalueren en nieuwe doelen opstellen. Deze punten komen dan weer terug in het maandelijks teamoverleg waarbij alle medewerkers aanwezig zijn. In dit maandelijks overleg staan we stil bij de zorgprocessen rondom de cliënten, maar ook bij het handelen van de medewerkers. In 2019 is gestart met een andere overlegstructuur en zal moeten blijken of deze prettig werkt. We hebben gemerkt dat er nog steeds geregeld medicatie fouten gemaakt worden, die voorkomen hadden kunnen worden als er meer tijd voor genomen was en men zich bewuster is van hoe te handelen. Tijdens een teamoverleg wordt hierbij stil gestaan en gekeken hoe we deze kunnen voorkomen. We hebben nu vaste afspraken gemaakt over het toedienen van medicatie. Ook zijn we in 2018 gestart met de medicatie training die gegeven wordt door een extern deskundige. We hadden gehoopt, doordat hierbij een praktijkonderdeel zit, de medicatie fouten af zouden nemen. Dit lijkt echter niet het geval te zijn. De medicatie training bestaat uit een e-learning die vooraf gemaakt moet worden en met een voldoende moet worden afgerond, om vervolgens deel te nemen aan het praktijk onderdeel. Deze is opgebouwd uit eerst een stukje theorie en vervolgens het werken in eigen praktijk.

Voor de Witte Hoeve is het belangrijk dat de medewerkers met plezier naar het werk komen en ervaren dat ze ook inbreng hebben, daarom wordt er veel samen met de medewerkers besproken. Er wordt geluisterd naar hun mening en deze wordt meegenomen in de uiteindelijke beslissing.

Clïent (wettelijke vertegenwoordiger) aan het woord 1

Jaja, wil jij een stukje schrijven over hoe je dochter haar verblijf op de Witte Hoeve ervaart? Een goede schrijver ben ik niet maar vanuit mijn hart spreken is niet moeilijk. Natuurlijk wilde ik dat wel als ouder van een kind dat extra begeleiding nodig heeft in een liefdevolle omgeving. Wat ik over de jaren heen geleerd heb is dat humor een van de belangrijkste facetten is van een goede begeleiding en dat hebben ze gelukkig wel op de Witte Hoeve. De één wat meer dan de ander volgens mijn dochter, en ze kan ook haarfijn vertellen wie daar goed in is en wie het nog wat meer onder de knie moet krijgen. Maar heeft er alle vertrouwen in dat dat wel goed komt. Ik hoor zelfs van haar dat ze lekker gaat logeren van het weekend terwijl ze dat voorheen nooit zei. Dat is toch een goed teken zou ik zeggen. Ze vindt de Witte Hoeve een heerlijke omgeving met alle mensen die er wonen en alle dieren die verzorgd moeten worden. En het paardrijden is helemaal het einde! Daar raakt ze niet over uitgepraat en het is duidelijk dat dit haar ook veel structuur biedt. We zijn erg blij dat we onze dochter op de Witte Hoeve kunnen achterlaten met het idee dat ze het er fijn heeft en er begeleiding is die haar begrijpt en weet hoe ze met haar om moet gaan. Waar zouden we zijn zonder jullie? We zijn dan ook Frida en Noud en alle begeleiders en ook vrijwilligers natuurlijk héél dankbaar dat ze op de Witte Hoeve is opgenomen en dat ze er zich zo thuis voelt. Dank jullie allen!!



Cliënt (wettelijke vertegenwoordiger) aan het woord 2

Het afgelopen jaar heeft mijn zoon een fijn jaar gehad op de Witte Hoeve.

Omdat hij niet verbaal kan communiceren, let de deskundige begeleiding op zijn lichaamstaal en zijn emotionele welbevinden.

Als er nieuw personeel komt, moet die altijd even door hem worden “uitgetest”

Vooraf omdat hij zelf niet aan kan geven, hoe en wat, is het soms wel moeilijk om hem te begrijpen, de begeleiding pikt dat goed op.

De ruimte en de kleinschaligheid vind ik als ouder wel heel fijn.

Het korte lijntje met het personeel is prettig, ik voel me als moeder gehoord en als er een probleempje is wordt er meegedacht.

Ook als je op de Witte Hoeve binnen komt voel je je welkom, het voelt vertrouwd en huiselijk aan.

10 jaar geleden hebben we besloten, na een gesprek met Frieda, dat het voor onze zoon toch het beste zou zijn om kleinschalig te gaan wonen.

Dat was een hele grote stap, die wij toen voor hem genomen hebben.

Maar tot de dag van vandaag heb ik daar nooit geen moment spijt van gehad.

Het is heerlijk om te zien dat hij goed in zijn vel zit.

Medewerkers tevredenheidsonderzoek

In december 2019 hebben we het jaarlijks medewerkers tevredenheidsonderzoek afgenomen, ook hebben we in 2019 gewerkt aan de verbeterpunten van 2018. In 2019 zijn we gestart met de tafelgesprekken. Dit zijn gesprekken met een externe vaste voorzitter en worden gehouden in kleine groepen van maximaal 5 personen. Hierin wordt dan ook gewerkt middels de bouwstenen en het kwaliteiten spel. Deze gesprekken willen we in 2020 nog meer vorm gaan geven door vooraf al kaartjes te maken die in verbintenis staan met de bouwstenen. Over deze stellingen zal dan in de subgroepen gesproken gaan worden.

Afgelopen jaar hebben we samen gewerkt aan de verbeterpunten van 2018.

We zijn gestart met het apart verzamelen van het incontinentiemateriaal. Hier is voor gekozen omdat medewerkers aan hadden gegeven dat we wel wat milieubewuster hier mee om konden gaan. Wel kwamen we er al snel achter dat we nu vaker de bus moeten gebruiken om de inco's weg te brengen omdat er teveel inco's zijn en 1x in de week wegbrengen is te weinig.

We proberen dit nu te combineren met de andere busritten die al geplant staan, zoals bijvoorbeeld op woensdag tijdens het doen van de boodschappen en op zaterdag met oud papier.

Afgelopen jaar zijn we ook gestart met een andere vergaderstructuur binnen het team van wonen en de appartementen. De bestuurster is hierbij niet meer aanwezig maar heeft dit overgedragen aan de 2 coördinatoren. Per vergadering worden de halfjaarlijkse/ jaarlijkse evaluaties van de cliënten gedaan en daarnaast nog de algemene punten. We zijn hierbij al vooruit aan het kijken naar 2020 en hiervoor is nog een andere structuur bedacht, waardoor we meer zorginhoudelijk stil kunnen staan bij de ontwikkeling en zorgvraag van de individuele cliënt.



Punten die opvallen vanuit de uitslag is dat de tevredenheid ten aanzien van de ontwikkelingen binnen de Witte Hoeve achteruit is gegaan ten opzichte van het jaar 2018. Dit zal dus een verbeterpunt zijn voor 2020.

Op het verbeterpunt van 2018; ik ben tevreden over de omstandigheden waaronder ik mijn werk doe zien we een lichte verbetering. Een ander verbeterpunt van 2018 is "Ik ervaar de samenwerking met collega's goed". Op dit punt wordt een stuk beter gescoord. Evenals "ik ervaar mijn werkdruk goed" En er is geen medewerker die het werk lichamelijk gezien niet goed aankan.

Er zijn een aantal verbeterpunten uit het medewerkers-tevredenheidsonderzoek gekomen die medewerkers zelf hebben kunnen aangeven. Vooral het verbeteren van de communicatie is een veel genoemd verbeterpunt. Het feedback geven aan elkaar in plaats van over elkaar praten en de communicatie over ontwikkelingen die er spelen op de Witte Hoeve.

Wat ook terug kwam is het inwerken van nieuwe medewerkers. Er zijn veel afspraken etc. dus voor sommige nieuwe medewerkers kan het veel zijn.

Ook de vraag "hoe het gaat" aan nieuwe medewerkers werd gemist. Wat ook bij dit punt aansluit is dat er wordt aangegeven dat het lastig kan zijn als je tijdens diensten in het diepen wordt gegooid en dat het niet duidelijk is voor de medewerker wat hij met de cliënten kan doen en hoe de cliënt een goede dag invulling heeft.

Een ander punt dat terug kwam is het diervriendelijker maken van de dierenverblijven. De dieren verblijven aanpassen zodat ze ook naar buiten kunnen en voldoende uitdaging hebben in hun leven.

Medewerker aan het woord 1

Weer terug op de Witte Hoeve, ben ik blij verrast te zien wat een mooie veranderingen er zijn gekomen in de laatste jaren.

- Een groei in hoe iedereen zijn eigen dingen mag en kan beleven (in materiaal en mogelijkheden).
- De leuke activiteiten die de cliënten samen mogen beleven (wekelijks en door het jaar heen).
- Goed gekeken en gezocht naar de juiste dagbesteding voor iedereen. Kijkend naar de thuisblijfgroep, aanbod dagbesteding na ieders kunnen met een rustmoment op zijn tijd.
- De weekenden zijn zo ingericht dat we met kleine groepjes zijn zodat iedereen de mogelijkheid heeft om te genieten van het weekend.
- Betere communicatie onderling, waardoor we meer 1 team zijn. Dit zeker door de tafelgesprekken en door het samenwerken in de weekenden (dagbesteding, wonen en appartementen).
- Ook een mooie taakverdeling, verantwoordelijke taken zijn verdeeld en komen niet op 1 persoon neer, al zijn we natuurlijk allemaal verantwoordelijk voor wat we doen en waar we voor staan.
- Vaker hebben we een stagiaire, wat super is voor een ieder die hier woont of werkt.



- Even wennen telkens weer natuurlijk maar extra handen en een mooie bewustwording over hoe we het allemaal doen. En de stagiaire mag en kan hier heel veel leren en zien.
- Samen zijn we sterk, dat staat voor alles en iedereen.
- Ik ben trots om te mogen werken op de Witte Hoeve.

Medewerker aan het woord 2

2019 is voor mijzelf een heel bewogen jaar geweest. Het is het eerste volle jaar dat ik werk op de Witte Hoeve. En terugkijkend kan ik vaststellen dat dit niet alleen relaxed is geweest. Ik heb ontdekt wat er allemaal bij komt kijken om op deze plek te werken. En ik kan rustig zeggen: “dat is zoveel ...dat ik nu pas van mezelf durf te zeggen dat de basis er is om een vroege of late dienst goed te laten verlopen”.

Enerzijds komt dit door de complexe zorgvraag vanuit de cliënten. Anderzijds ben ik komen te werken in een team dat voor maatwerk gaat. Ik merk bij iedereen de gedrevenheid om te blijven zoeken naar verbeteringen t.a.v. begeleiding / verzorging van de cliënt. Medewerkers worden dan ook geacht om kritisch te blijven kijken naar de rol die ze kunnen vervullen om bovenstaande te bereiken. Er wordt niet alleen een beroep gedaan op je deskundigheid maar ook zelfstandigheid, flexibiliteit, creativiteit...

Ikzelf ben dan ook erg blij met de intervisie , tafelgesprekken en teamdagen. Naast de teambesprekingen zijn dit voor mij zeer waardevolle momenten om te ontdekken welke rol ik op de Witte Hoeve kan vervullen. Hoewel ik al wat jaren meeloop in de verpleging kwamen er zoveel nieuwe dingen op mij af dat ik ook letterlijk ruimte gevraagd heb of zelfs genomen. Die ruimte heb ik gelukkig ook gekregen. En zelfs meer. Af en toe lekker sparren met collega's is voor mij zeer waardevol. In mijn geval zijn dit ook nog eens allemaal jongere mensen dan ikzelf ben. Hoe mooi is dat?

Ik raad het iedereen aan die nog zoekende is naar wat het beste is voor een cliënt. Werken met deze doelgroep betekent dat iedere dag kan weer anders verlopen. Daarom hebben we elkaar nodig om af en toe eens tegen elkaar te zeggen: “**Niet perfect is ook goed**”.

Samenstelling visitatie team 2019,

Dit jaar was de Witte Hoeve een onderdeel van het visitatie team, en zijn we voor het eerst naar een andere zorgboerderij (De Wetering, de bestuurders van de Wetering nemen deel aan ons visitatie team) geweest om daar een visitatie bezoek af te leggen. De leden van het visitatie team waren: Frida Janssen bestuurder van zorgboerderij De Witte Hoeve
Linda van der Zanden, kwaliteitscoördinator bij zorgboerderij De Witte Hoeve
Toon van den Hanenberg, extern deskundige

Willem Veltman, extern deskundige. We kunnen concluderen dat het een vruchtbare ochtend is geweest en waar we gezamenlijk veel aan hebben gehad. Er is vanuit het visitatie team een visitatie verslag gemaakt van dit bezoek, met daarin enkele aandachtspunten, waarin we bij een volgend bezoek stil kunnen staan.



De kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt.

Communicatie instrumenten blijken cruciaal te zijn in de verzorging en begeleiding van een van de cliënten. Goed personeel is randvoorwaarde om de gewenste zorg ook te kunnen bieden. Punt van zorg dat benoemd wordt is de taak, rol en verantwoordelijkheidsgevoel van medewerkers. Dit uit zich bijvoorbeeld in slordigheden als het niet afvinken van de medicijnafgiftelijst.

Wat cliënten vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning?

Het netwerk, de ouders, verzorgers wettelijk vertegenwoordigers van de cliënt spelen een belangrijke rol in het leven van de cliënt en zij zijn ook voor de Witte Hoeve van groot belang.

Een mooie vooruitgang hierin is de gezamenlijke sinterklaasviering die we nu voor de 2^e keer hebben gehouden. Hierbij komen ouders, cliënten en personeelsleden met hun kinderen samen voor een gezellige middag. Deze wordt door iedereen als waardevol en gezellig beschouwd.

Conclusie en speerpunten voor 2020

De geprioriteerde verbetertrajecten

Hier onder staat een lijst met actiepunten die voortkomen uit het klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoek. Voor ieder actiepunt is iemand verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat dit voor de afgesproken datum gereed is.

Actie punt uit klanttevredenheid onderzoek	Wie is er verantwoordelijk	Gereed op:
Persoonlijke verzorging	Iedereen	December 2020
Kleding in goede kasten terug leggen	Iedereen	December 2020
Contact tussen PB-er en ouder/wettelijk vertegenwoordigers	PB-ers	Juni 2020

Actie punt uit medewerkers tevredenheid onderzoek	Wie is er verantwoordelijk	Gereed op:
Feed geven aan elkaar, ipv praten over elkaar	Iedereen	December 2020
Inwerken van nieuwe medewerkers	Richelle stelt een protocol op	Februari 2020
Dierenverblijven diervriendelijker maken, zodat de dieren naar buiten kunnen	Roos – Marijke in overleg met Noud	Juni 2020

Slotwoord

Zoals in de inleiding al is aangegeven zijn wij erg blij met kwaliteitskader gehandicapten zorg, we vinden dit een praktische manier van werken en je komt heel snel tot de kern. Er wordt ook heel gericht met elkaar stil gestaan bij wat gaat er nu goed we wat kunnen we beter of anders doen, ook sta je weer eens even stil bij het waarom. Waarom doen we de dingen zoals we ze doen en is dit ook goed. Daarnaast is het fijn dat de familie-verwante van onze zorgvragers zo betrokken is bij onze organisatie en weten ze ook dat we hun mening erg belangrijk vinden. Samen kunnen we goede zorg leveren, dit kunnen we niet zonder de familie-verwante. Belangrijk is om altijd kritisch naar je zelf te kijken en open blijven staan voor vernieuwingen en of verbeter punten.

