



Inhoud

Inleiding.....	2
Klanttevredenheidsonderzoek.....	3
De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt.....	3
De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie.....	3
Wat cliënten zelf vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning.....	3
Het samenspel tussen cliënt, medewerkers, informeel netwerk en vrijwilligers.....	4
De borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.....	4
Betrokken en vakbekwame medewerkers.....	4
Cliënt (wettelijke vertegenwoordiger) aan het woord.....	5
Medewerkerstevredenheidsonderzoek.....	5
Medewerker aan het woord.....	6
Samenstelling visitatie team.....	7
Conclusie en speerpunten voor 2018.....	7
De geprioriteerde verbetertrajecten.....	7
Slotwoord.....	9



Inleiding.

Stichting De Witte Hoeve is in 2017 gestart met het optuigen van het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Voor de Witte Hoeve zijn de punten die aanbod komen in het Kwaliteitskader bijna als vanzelfsprekend opgenomen in het beleid. De Witte Hoeve is een kleinschalige zorginstelling, waarin de vraag van de cliënt in dien 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, waar we in 2018 mee aan de slag gaan.





Klanttevredenheidsonderzoek.

In maart 2018 is er een klanttevredenheidsonderzoek uitgestuurd naar de ouders/vertegenwoordigers van de cliënt. Van de 15 vragenlijsten zijn er 14 terug gekomen. Hiervan zijn er 3 niet ingevuld omdat de cliënt zelf niet capabel is om deze in te vullen en de ouders/vertegenwoordigers niet voldoende inzicht hadden om dit voor de cliënt te doen. 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. De uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek is besproken in het overleg van de "tevredenheidscommissie". Er zijn punten uitgehaald die belangrijk zijn om voor alle cliënten te verbeteren en welke punten beter terug kunnen komen in de individuele planbespreking. Op de verbeterpunten die voor alle cliënten van toepassing zijn, is een actielijst uitgezet. Deze acties zijn besproken in het team overleg en per actiepoint is er iemand verantwoordelijk gesteld die dit zal gaan uitvoeren.

De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt.

Uit de vragenlijst is naar voren gekomen dat er wordt opgemerkt dat niet alle medewerkers op de hoogte zijn van de afspraken die terug komen in de individuele plannen. Hierdoor wordt er niet altijd adequaat en juist gehandeld. Dit zie je ook terug in het punt dat er een aantal keer wordt aangegeven dat de cliënt zich niet altijd begrepen en veilig voelt. Door ervoor te zorgen dat medewerkers beter de plannen lezen en naar de gemaakte afspraken handelen zal de kwaliteit rondom het zorgproces beter worden. Maar ook door met nieuwe medewerkers een moment in te plannen om alle cliënten en hun zorgbehoefte, afspraken en benaderwijze door te nemen zodat zij meteen op de hoogte zijn. Een ander punt dat terug komt is het signaleren van mankementen als het gaat om hulpstukken. Ook hiervan wordt aangegeven dat dit niet altijd gedaan wordt terwijl dit wel van belang is voor de werkzaamheid van het hulpmiddel. Dit wordt onder de aandacht gebracht in het team. Dat wanneer begeleiding een hulpstuk aanbrengt of in gebruik neemt er wordt gecontroleerd of deze naar behoren werkt, goed zit etc. Positieve punten die terug komen met betrekking tot het zorgproces, is dat er door de begeleiding goed geluisterd wordt naar de cliënt.

De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie.

Over het algemeen wordt er aangegeven dat de cliënt voldoende eigen regie hebben. Dit kan heel klein zijn, bijvoorbeeld wat wil de cliënt op de boterham en welke kleding wil de cliënt aan. Hierbij wordt gekeken wat er binnen de mogelijkheden van de cliënt ligt. Er is wel vraag naar meer muziek activiteiten. Dit kan met begeleiding zijn die zelf een activiteit organiseert of er kan een muzikant ingehuurd worden die muziek komt maken voor de cliënten.

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

Een punt wat terug komt is dat er aandacht moet blijven ten aanzien van de uiterlijke verzorging. Puntjes die hierbij naar voren kwamen is het schoonhouden van de oren, knippen van de nagels en het aandoen van schone kleding bij uitstapjes en wanneer de cliënt naar huis gaat. Als positieve punten wordt aangegeven dat het fijn gevonden wordt dat de cliënt een eigenkamer met badkamer met wc hebben en dat er voldoende activiteiten ondernomen worden. Ook de medische zorg en therapie (huisarts, tandarts, fysiotherapeut etc.) wordt als goed ervaren.



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.

In het klanttevredenheidsonderzoek komt terug dat het als prettig ervaren wordt dat de lijnen zo kort zijn. Wanneer er iets is en dit wordt gemeld, wordt er meteen iets aan gedaan om het op te lossen, al dan niet in samenwerking met het netwerk van de cliënt.

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.

Betrokken en vakbekwame medewerkers.

Binnen de Witte Hoeve vinden we het belangrijk dat medewerkers betrokken en vakbekwaam zijn. We hebben dan ook maandelijks team overleg waarin we stilstaan bij het zorgproces, maar ook bij het handelen van de medewerkers. Wat gaat er goed en wat kunnen we nog verbeteren. We kijken naar de mogelijkheden die er zijn binnen de Witte Hoeve, maar ook naar wat we nog missen en waar we in moeten investeren. Zo hebben we gemerkt dat er nog 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. We hebben daarom gekeken naar hoe we de scholing rond om medicatie hadden geregeld. Dit was middels een e-learning en via interne praktijkscholing, door een interne praktijkopleider. Nu hebben we er voor gekozen om praktijkscholing door een extern deskundige te laten verrichten, maar wel op eigen locatie. Door te werken met een externe deskundige hopen we tot andere inzichten te komen en ons bewust te worden van waar de risico's liggen, zelf zie je dit soms niet meer. Hierdoor hopen we dat de meldingen incidenten rondom medicatie fouten afneemt.

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.

Medewerkers hebben bijvoorbeeld het belangrijk te vinden om van elkaar te weten waar elkaars kwaliteiten en valkuilen liggen, zodat ze hier in het dagelijkse werk gebruik van kunnen maken.



Tijdens een groot team overleg (een overleg met alle medewerkers) hebben we hier dan ook uitgebreid aandacht aan besteed en kijken we er met een positief gevoel op terug.

Clïënt (wettelijke vertegenwoordiger) aan het woord.

Als wettelijk vertegenwoordiger (ouder/verzorger) ben je altijd emotioneel betrokken. De professionele manier van werken van het personeel geeft geruststelling dat onze dierbaren op de juiste plaats zijn. De bezetting is gelukkig constant na een periode van wisselingen, de lijnen zijn kort, informeel en vakkundig, ook met de directie.

Door de kleinschaligheid zie je altijd dezelfde medewerkers en is informatie snel en vakkundig uit te wisselen, personeel is betrokken en pakt opmerkingen en verbeterpunten goed op. Directie en personeel stellen steeds de cliënt centraal, en daardoor ook de ouder/verzorger. Je merkt dat deze organisatie nog elk jaar groeit. De cliëntenraad geeft de mogelijk voor bredere betrokkenheid bij de gehele organisatie. De telefonische bereikbaarheid liet te wensen over, maar deze is dit jaar sterk en tot tevredenheid verbeterd.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

In december 2017 hebben we het jaarlijks medewerkerstevredenheidsonderzoek af genomen, ook hebben we in 2017 gewerkt aan de verbeterpunten van 2016. Medewerkers zijn in subgroepen aan de slag gegaan. Elke subgroep hield zicht met een ander verbeterpunt bezig om zo te zorgen dat uit eindelijk aan het eind van het jaar zoveel mogelijk punten ook daadwerkelijk verbeterd zijn. Zo zijn wij als directie aan de slag gegaan met het milieu bewuster omgaan met afval. Echter blijkt dat de gemeente hier geen gescheiden afval komt halen, ook blijkt dat het scheiden van afval in aparte containers veel extra kosten met zich mee neemt. Wij zijn daarom gaan kijken of we niet op een andere manier toch milieu bewuster konden worden, door groene stroom. We zijn in overleg met de gemeente gaan kijken of het mogelijk was om windenergie te leveren door het plaatsen van windmolens, echter blijkt ook dit niet mogelijk. Wij liggen te dicht bij het vliegveld Volkel en daarnaast zouden windmolens storing opleveren op de radder van de defensie. Nu zijn we aan het kijken of er nog andere mogelijkheden zijn.

Daarnaast kwam er uit het tevredenheidsonderzoek, dat medewerkers graag meer zicht wilden in elkaars kwaliteiten. Jaarlijks hebben we binnen de Witte Hoeve twee dagen staan, waarop we met alle medewerkers overleg/training/intervisie hebben. Afgelopen jaar hebben we dan ook gekozen om op deze dag in subgroepen het kwaliteitsspel te spelen. Dit was een vruchtbare dag en door de medewerkers als erg positief ervaren en dit wordt ook verder in de sub groepjes opgepakt. Zo zijn alle subgroepen een heel jaar actief bezig geweest met de verbeterpunten en zijn de eerste resultaten ook zichtbaar op de werkvloer. Doordat we op deze manier zijn gaan werken, met de verbeterpunten, worden zo ook breed gedragen en hebben medewerkers ook zelf veel inbreng. Het doet ons als directie goed om te zien dat iedereen er actief mee bezig is en dat we elkaar motiveren om er mee verder te gaan. We zien dan ook dat veel van deze verbeterpunten nu niet terug komen in het tevredenheidsonderzoek. Wel blijft communicatie een groot aandachtspunt. Binnen de Witte Hoeve vinden we het belangrijk dat er een open en eerlijke werkhouding is, deze willen we ook uitstralen naar de cliënt/familie en verwanten. Dit betekent dat je ook eerlijk tegen elkaar moet kunnen zeggen hoe je vindt dat iemand functioneert en waar eventuele verbeterpunten liggen. Feedback geven is voor de ene nu eenmaal moeilijker als voor de ander. We vinden het daarom ook



belangrijk dat je aan het eind van je dienst altijd even bij je collega aangeeft of je prettig gewerkt en of je collega nog opbouwende feedback heeft.

Ook is er een subgroep je druk bezig met het kijken naar een gezonde voeding, wat hebben we nodig, waar doen we de boodschappen, wat staat er op de schijf van vijf. Enz. Binnen de Witte Hoeve onderstrepen we een gezonde maaltijd en zijn we dan ook bezig om zoveel mogelijk zelfvoorzienend te worden. We hebben hiervoor een moestuin aangelegd en een kas geplaatst en zo zien we langzaam dat het vorm begint te krijgen. Echter zullen we natuurlijk altijd nog voeding moeten inkopen en hier moet bewust mee omgegaan worden.

In december 2017 zijn alle medewerkers met elkaar in gesprek gegaan rond om de landelijke thema's. Belangrijk was om met elkaar te kijken waar lopen we tegen aan, waar heb ik hulp bij nodig. Hoe staan mijn eigen normen en waarde tegen over de normen en waarde van de cliënt en die van de organisatie. Wat vinden we acceptabel en waar ligt de grens. Dit alles kan per individu erg verschillen, maar toch moeten we wel lijnen en kaders uitzetten om samen goede zorg te verlenen. Als Witte Hoeve vinden we het erg belangrijk dat we vraag gestuurde zorg leveren, dus stellen we daar waar mogelijk de vraag van de cliënt centraal. Regie over het eigen leven is dan ook erg belangrijk hoe klein dit ook is. Daarnaast hebben ze ook gekeken of we allemaal wel weten wat de zorgvraag van de cliënt is en hoe we daar mee om moeten gaan. Kortom ook dit was een vruchtbare dag, waar we in 2018 volop mee verder gaan.

Medewerker aan het woord

Samen met mijn sub-groepje hebben we t onderwerp feedback behandeld.
(zelfreflectie in zorgteams)

Dat was vooral in t begin een lastiger onderwerp dan we dachten. Het gaat toch wel prima zo... Waar en hoe gaan we hier verbeterpunten in aanbrengen? Waar ligt eigenlijk de vraag?

Om daar achter te komen hebben we een enquête opgesteld. En collega's gevraagd deze in te vullen. Na 2 enquête rondes hadden we veel verschillende uitkomsten. Er waren collega's die t allemaal goed vonden gaan, maar daarin tegen waren er ook collega's die verbeter punten hadden. Zoals dat er te weinig tijd is om feedback te geven. De sfeer werd als prettig ervaren.

Hiermee zijn we aan de slag gegaan. Om meer bewustwording en aandacht voor t onderwerp te krijgen hebben we spreuken van Loesje verwerkt aan de buitenkant van de (veelgebruikte) kladblokjes. Ook hebben we de 5 regels van feedback op de deuren van het kantoor gehangen. Zodat iedereen deze regelmatig ziet. Om meer tijd/ moment te creëren om feedback te geven en ontvangen hebben we afgesproken om allemaal op dezelfde locaties de werkdag te beginnen en te eindigen. (Onder t genot van een kopje koffie) Dit doen we nu al een tijdje en ikzelf ervaar dit als erg positief. Ik ga met een rustiger en tevreden gevoel aan de slag en naar huis. Kortom op deze manier zijn we in groepsverband actief bezig geweest met het onderwerp feedback. Ik heb dit als een fijne manier van werken ervaren en vind ook dat we goede resultaten boekt hebben waarmee we verder kunnen. Dit hoor ik ook van andere collega's terug.



Samenstelling visitatie team

Als Witte Hoeve zijn we erg druk bezig met het samenstellen van het visitatie team. We willen deze graag oprichten met collega zorgboeren, zodat we ook van elkaar kunnen leren en kritisch naar elkaar kunnen kijken waar verbeterpunten liggen. Op deze manier hopen we gezamenlijk als zorgboeren de kwaliteit van de geleverde zorg in een kleinschalige setting nog beter neer te zetten.

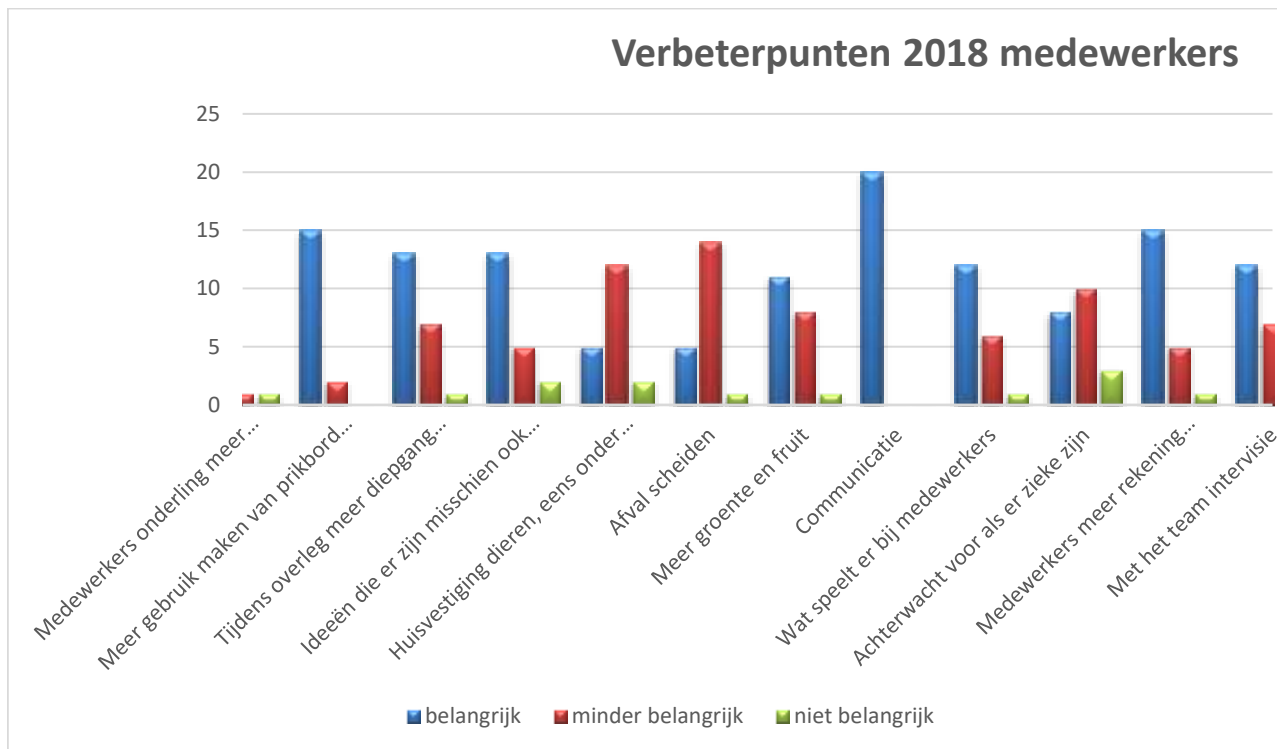
Conclusie en speerpunten voor 2018

De geprioriteerde verbetertrajecten

Hieronder staan de punten die uit de team dag in december zijn gekomen even kort op een rijtje gezet. Gezien er ook echt inhoudelijk gesproken is over de zorg rond om individuele cliënten heb ik deze hier niet vernoemd, deze zijn wel terug te vinden in de verslaglegging van deze dagen.

- Hoe verdeel je de werktijd zodat je binnen je uren tijd hebt om ook goed in te lezen, te rapporteren en te evalueren.
- Zelfontplooiing: Mensen willen zich kunnen door ontwikkelen, dit kan op verschillende niveaus. dit kan door zowel cursussen en trainen als van je eigen collega's leren. Diepgang vragen waarom collega's zo werken
- Feedback vragen: Collega's en directie moeten blijven communiceren, durf elkaar aan te spreken en feedback te geven. Niet achter iemands rug om praten.
Na elke dienst met elkaar je dienst evalueren en gezamenlijk afsluiten.
- Teambuilding: Sfeer in het team is goed en dit moet zo blijven, meer teambuildingsactiviteiten door het jaar heen of tijdens de grote overleggen en/of personeelsfeest
- Neem je verantwoordelijkheid als personeel en zet de puntjes op de i. Dit zijn kleine handelingen maar wel heel belangrijk. (dit punt gaat met name om het medicatie beleid)
- Evalueer na elk incident.

Ook zien we dat er uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek enkele verbeter / actie punten zijn gekomen waar we in 2018 weer mee aan de slag gaan. Om een inzicht te geven welke verbeter punten als urgent worden ervaren hebben we ze in een grafiek weergegeven.



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	Wie is er verantwoordelijk	Gereed op:
Meer muziek activiteiten	Frida	Eind april 2018
Veiligheid cliënten bespreken in het team overleg.	Richelle	Eind april 2018
Ordering kapstok	App: cliëntenraad Wonen: Dianne	Juni 2018
Signalering hulpstukken ed.	Team: iedereen	Blijft altijd
Nopjes stoelen (voor de gehorigheid app)	Sharon	April 2018
Uiterlijke verzorging (schone kleding, oren schoonmaken, nagels knippen)	Team: iedereen	Blijft altijd
Activiteit clown	Maik	Mei 2018
Ontspanningskalender opnieuw opzetten	Frida / Petra	April 2018
Vast aanspreekpunt nieuwe medewerkers	Team: Paul / Natascha	
Nieuwe medewerkers inwerkmap doornemen	Sharon	Mei 2018



Jaarverslag Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017

De Witte Hoeve
Woon- zorgboerderij Te Oploo

2 februari 2018

Prikbord in Qurentis goed gebruiken	Team	Blijft altijd
Diepgang t.a.v. de zorg tijdens team overleg	Mieke en Chantal	Blijft altijd
Ideeën die er zijn beter organisatie breed bekend maken.	Frida-Noud	Blijft altijd
Meer groente en fruit	Team	Blijft altijd
Communicatie	Iedereen	Blijft altijd
Wat speelt er bij medewerkers	Iedereen	Blijft altijd
Medewerkers meer rekening houden met nieuwe collega's	Iedereen	Blijft altijd
Intervisie met je team	Frida	Augustus 2018
Oprichten visitatie team	Frida	Juni 2018

Slotwoord

Zoals in de inleiding al is aangegeven zijn wij erg blij met kwaliteitskader gehandicaptenzorg, 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 altijd. Belangrijk is om altijd kritisch naar je zelf te kijken en open blijven staan voor vernieuwingen en of verbeter punten. Ook zijn we druk bezig met het invullen van het visitatie team en hopen in september de eerste externe audit te kunnen plannen.

