

2019

Jaarverslag Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2018

Linda van der Zanden

De Witte Hoeve

1-1-2019



Inhoud

Inleiding.	2
Klanttevredenheidsonderzoek.	3
Verbeterpunten vanuit 2017 waar in 2018 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.	4
Cliënt (wettelijke vertegenwoordiger) aan het woord.	5
Medewerkers tevredenheidsonderzoek	5
Medewerker aan het woord	7
Medewerker aan het woord 2	8
Samenstelling visitatie team.....	8
Visitatie verslag 2018.....	9
Opbouw van de visitatie	9
Het gesprek.....	9
De kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt.	10
Wat cliënten vinden van hun kwaliteit van bestaan en de kwaliteit van zorg en ondersteuning?	11
Conclusie en speerpunten voor 2019.....	11
De geprioriteerde verbetertrajecten	11
Slotwoord	13



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 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 2018 aan de slag zijn gegaan. Ook hebben we in 2018 het visitatie team vorm kunnen geven en heb we de eerste visitatie bezoek gehad.





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”. 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 verbeter punten 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 actiepoint is er iemand verantwoordelijk gesteld.

In januari 2019 is er een verkorte versie van het 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, die worden opgenomen in de actielijst voor 2019.

Uit de vragenlijst is naar voren gekomen dat de persoonlijke verzorging een punt van aandacht blijft. Hierbij valt te denken aan het scheren van baard/ snor, monden wassen na het eten, nagels knippen en schone kleding aandoen als een client op uitstapje gaat of bezoek krijgt. Kleding die nog te vaak in verkeerde kledingkasten ligt blijft ook een punt van aandacht. Sommige geven aan dat ze de persoonlijk begeleider te weinig spreken of er toch nog regelmatig wisselingen hierin zijn. De persoonlijk begeleider zal minimaal 2x per jaar een contact moment hebben met de wettelijk vertegenwoordigers. Positieve punten die terug komen met betrekking tot het zorgproces, is dat er door de begeleiding goed geluisterd wordt naar de cliënt.

Verbeterpunten vanuit 2017 waar in 2018 aan gewerkt is

De muziekactiviteiten zijn opgepakt. In 2018 zijn verschillende muziekactiviteiten geweest. Hierbij hebben we verschillende muzikanten uitgenodigd die samen met de cliënten muziek hebben gemaakt achter in de kantine. We hebben muzikanten gehad die met accordeon muziek zijn komen maken en het herenkoor uit Oploo is geweest om samen met de cliënten kerstliedjes te zingen. De ontspanningscommissie heeft dit meegenomen in het jaarprogramma.



De ordening van de kapstok heeft ook plaats gevonden. In het teamoverleg van wonen is afgesproken dat de cliënten die beneden wonen een kapstok op hun slaapkamer hebben. Verder is er afgesproken dat er per cliënt nog maar 1 jas aan de kapstok te hangen en eventueel een reserve jas in de kledingkast. Op de appartementen is de kapstok ook geordend en staat er voor elke cliënt een mandje waarin de handschoenen ed. kunnen.

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. Punten 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 er regelmatig iets georganiseerd wordt voor de cliënten zoals een muziek avond of een bezoek van een clown. Uit het klanttevredenheidsonderzoek is op de volgende vraag “Kun je op schaal van 1 tot 10 aangeven hoe tevreden je bent over de geleverde zorg?” gemiddeld een 8.5 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 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 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. 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. In 2018 is gesproken over de overlegstructuur van het teamoverleg. Hoe kunnen we deze zo vorm gaan geven dat we efficiënt kunt vergaderen. In 2019 is gestart met een andere overlegstructuur en zal moeten blijken of deze prettig werkt. 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. In 2018 is wel een kleine terugloop te zien in het aantal medicatiefouten ten opzichte van het voorgaande jaar, we hopen dat deze nog verder terug loopt. 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 aangegeven 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.

Cliënt (wettelijke vertegenwoordiger) aan het woord.

Afgelopen jaar heeft onze dochter een goed en fijn jaar gehad op de Witte Hoeve .

Wij zijn content met de deskundige, lieve begeleid(st)ers op deze zorgboerderij.

De begeleiding is alert en in staat om een positieve woon- en werksfeer te creëren, waarbij de cliënten de benodigde structuur aangeboden krijgen. Het personeel observeert het gedrag van cliënten goed en signaleert hetgeen de cliënt nodig heeft, communiceert dit met de ouders/verzorgers, waardoor dit het welbevinden/plezier/rust van de cliënten ten goed komt.

De betrokkenheid van Frida & Noud & personeel is bijzonder groot!

Wij ervaren dit als zeer plezierig!

De veilige, grote leefomgeving met moestuin, fruitbomen, speeltoestellen en veel verschillende dieren, zorgt ervoor dat cliënten zich op allerlei manieren kunnen en mogen ontwikkelen. Dit waarderen de cliënten en hun ouders/verzorgers enorm!

Afgelopen periode is het qua personeel even iets onrustig vanwege zwangerschap en ziekte. Het huidige personeel doet ontzettend z'n best maar dit veroorzaakt toch onrust bij onze dochter omdat het "normale schema van de begeleiders" nu (tijdelijk) vaker verandert. Het is moeilijk om geschikt personeel te vinden maar hopelijk lukt dit op korte termijn in het belang van de werkdruk voor huidige werknemers en in het belang van de cliënten.

Medewerkers tevredenheidsonderzoek

In december 2018 hebben we het jaarlijks medewerkers tevredenheidsonderzoek afgenomen, ook hebben we in 2018 gewerkt aan de verbeterpunten van 2017. 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. We zijn tot de conclusie gekomen dat het werken in de subgroepen niet het gewenste resultaat heeft behaald, er is te weinig gewerkt volgens de 4 bouwstenen, daarom is besloten om in 2019 te stoppen met de subgroepen en tafelgesprekken te gaan voeren. Dit zijn gesprekken met een vaste voorzitter en worden gehouden in kleine groepen van 4 á 5 personen. Hierin wordt dan ook gewerkt middels de bouwstenen en het kwaliteiten spel.

Afgelopen jaar hebben we samen gewerkt aan de verbeterpunten van 2017. Dit is onder andere gebeurd door de intervisie in de verschillende groepen. Dagbesteding, wonen en de appartementen hebben per team 2 intervisie bijeenkomsten gehad. Hieruit zijn voor alle teams punten uit naar voren gekomen om aan te werken de komende periode. Deze intervisie zal 4x per jaar terugkomen tijdens het teamoverleg.

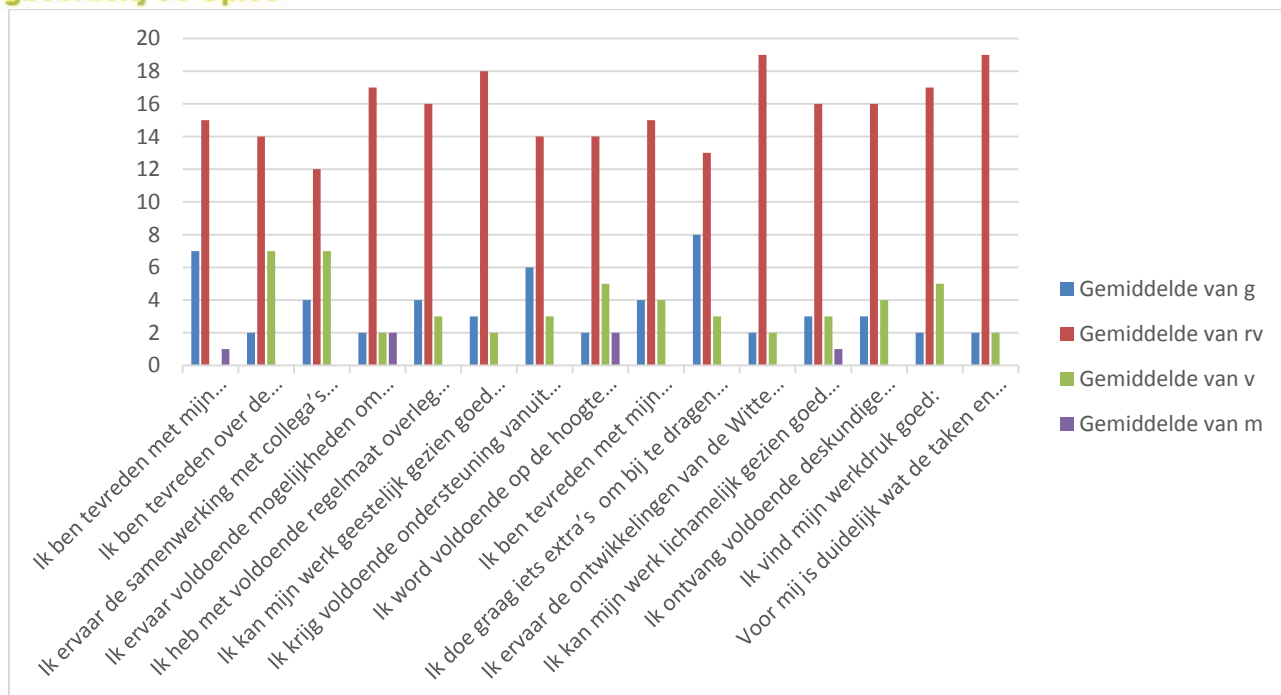
Wij zijn als directie gaan kijken of we niet op een andere manier milieubewuster konden worden, door groene stroom. We zijn in overleg met de gemeente gaan kijken of het mogelijk was om windenergie te leveren door het plaatsen van windmolens, echter blijkt ook dit niet mogelijk. Wij liggen te dicht bij 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. We zijn in overleg met de gemeente geweest en er is besloten dat we een zonnepark aan kunnen gaan leggen in de toekomst.

Afgelopen jaar hebben we ook gewerkt aan de verbetering van de moestuin. Samen met wonen/ appartementen en dagbesteding is er gekeken naar groente die we graag wilde hebben voor in de maaltijden. Hier is goed gehoor aan gegeven en er is afgelopen jaar ook al een goede oogst geweest van bepaalde groenten. Deze zijn dan ook bewerkt, zodat we hier nog langer gebruik van kunnen maken. Binnen de Witte Hoeve onderstrepen we een gezonde maaltijd en zijn we dan ook bezig om zoveel mogelijk zelfvoorzienend te worden. Echter zullen we natuurlijk altijd nog voeding moeten inkopen en hier moet bewust mee omgegaan worden.

Uit het medewerkers tevredenheid onderzoek zijn de volgende verbeterpunten naar voren gekomen.

Op de volgende punten wordt matig of voldoende gescoord en zijn dus punten om aan te werken het komende jaar:

- Ik ben tevreden over de omstandigheden waaronder ik mijn werk doe
- Ik ervaar de samenwerking met collega's goed
- Ik word voldoende op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen binnen de witte hoeve
- Ik vind mijn werkdruk goed



Medewerker aan het woord

Regelmatig wordt onze overlegstructuur veranderd, zodat het maximale uit een overleg gehaald kan blijven worden. Zo zijn we een aantal jaar, naast het teamoverleg van wonen en dagbesteding en het IBP-overleg, in kleinere (sub)groepjes in overleg gegaan over verbeterpunten die we naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek uit de lijst hebben moeten kiezen.

Het sub-groepje waar ik aan deel neem heeft gekozen voor deze verbeterpunten:

1. Afstemmen doelen van deelnemers; elkaar aanspreken op hoe men omgaat met die doelen en waarom juist zo.
2. Gevaarlijke spullen/situaties; gereedschap en materiaal beter opruimen.

Dagbesteding en wonen hebben steeds meer doelen van deelnemers op elkaar afgestemd, maar soms wordt een werkwijze/interventie verkeerd geïnterpreteerd en rapporteren we niet wat er eigenlijk gevraagd wordt. Daarom blijft het belangrijk om naar elkaar te blijven benoemen of er gerapporteerd wordt zoals bedoeld volgens doel. Ons sub-groepje heeft naar aanleiding hiervan een lijst gemaakt om terug te koppelen naar wonen in een teamoverleg. Daarnaast zorg je ervoor dat de juiste mensen persoonlijk aanspreekt.

Ook zijn we bezig geweest met gevaarlijke situaties en spullen. Om goed te inventariseren wat er allemaal aan gevaarlijke situaties en spullen zijn hebben we een lijst op kantoor gehangen met de mededeling om op te schrijven welke situaties onveilig zijn en wat we daar aan kunnen doen. Daar zijn acties op uit gezet. En ook hier is communicatie weer van groot belang.



We willen als Witte Hoeve samen werken en niet als aparte teams om voor iedereen een zo mooi en veilig mogelijke plek te creëren waar ze zich thuis voelen.

Medewerker aan het woord 2

Communicatie als het van twee kanten komt hoeft het nog niet te botsen

vanuit deze leuke spreuk hebben wij het met ons sub groepje vooral aandacht besteed aan communicatie.

Hierbij ging het vooral over durf je, je collega aan te spreken als deze zich bijvoorbeeld niet aan de gemaakte afspraken hield rondom de cliënt.

Ook kwam hierbij regelmatig de werkcultuur ter sprake. Dit omdat iedereen verschillend is, maar er wel een duidelijk visie is op de Witte Hoeve. Door dit bespreekbaar te maken zijn mensen anders tegen dingen aan gaan kijken die dan soms positief uitpakte.

Dat wil niet zeggen dat sommige punten niet zo uitpakte als gewenst. Zo blijkt maar weer dat communicatie een lastig punt blijft. Begrijpen we elkaar eigenlijk wel altijd even goed??

Ons sub groepje heeft het reflecteren na elke dienst in het leven geroepen. Dit om zo elkaars kanten van een dienst beter te begrijpen. En elkaar te helpen daar waar nodig is. Het geven van complimenten was hiervan een onderdeel.

In 2018 kregen wij de opdracht krijgen wij de opdracht van Noud en Frida om ons eens te verdiepen in andere zorgboerderijen met de zelfde doelgroep en voor ons de 24 uren zorg. We moesten daarin ontdekken wat we iets vonden voor hier of wat we absoluut anders wilde doen/zien.

Deze opdracht heeft voor ons een leuke leerzame dag in Gelderland opgeleverd. Mooi om te zien dat er meer initiatieven zijn als de Witte Hoeve. Dit heeft geleid tot erg mooie presentaties van alle sub groepjes.

Het heeft ons als sub groepje ook als collega's dichter bij elkaar gebracht. We hebben elkaar persoonlijk beter leren kennen en we hebben gebruik gemaakt van elkaars kwaliteiten en ervaringen.

Samenstelling visitatie team

In november 2018 hebben we onze eerste visitatie gehad. Het visitatieteam bestond uit Erika en Jan Pijnenburg eigenaren van zorgboerderij de Wattering. Toon van den Hanenberg en Willem Veltman extern deskundige.

Dit was de eerste keer dat de visitatie plaats vond. Het gesprek kende naast de kennismaking 2 hoofdthema's. Het eerste was het zoeken naar een vorm van visitatie en het tweede thema was de herkenning van de problematieken tussen de zorgboeren onderling.

Goed personeel is een randvoorwaarde om gewenste zorg te kunnen bieden. Punt van zorg dat benoemd wordt is de taak, rol en verantwoordelijk gevoel van medewerkers. Hier zal komend jaar nog meer aandacht aan besteedt gaan worden, door het gesprek te blijven voeren



met elkaar over normen en waarden. Welke normen en waarden breng jij mee uit je eigen referentiekader en welke verwachten wij van jou als medewerker op de Witte Hoeve vanuit ons collectief referentiekader.

Vanuit het visitatie team hebben we geen verbeterpunten aangedragen gekregen. “medewerkers straalde betrokkenheid uit met de mensen waarom zij op dat moment aan het werken waren. Begeleiden vanuit leiden en leiden door te volgen”

Visitatie verslag 2018

Van het team van zorgboerderij De Witte Hoeve waren aanwezig tijdens de visitatie :

Frida Janssen, bestuurder van zorgboerderij De Witte Hoeve
Noud Janssen, eigenaar
Linda van der Zanden, kwaliteitsmedewerker en coördinerend groepsbegeleider

Het visitatieteam bestond uit de volgende personen:

Erika Pijnenburg, collega bestuurder van zorgboerderij De Wattering
Jan Pijnenburg, eigenaar van zorgboerderij De Wattering
Toon van den Hanenberg, extern deskundige
Willem Veltman, extern deskundige

Opbouw van de visitatie.

Het was voor alle aanwezigen de eerste keer dat er een visitatie gehouden werd behorend bij het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Basisdocumenten die onderlegger van het bezoek waren: het jaarverslag kwaliteit 2017 van de Witte Hoeve en het directieverslag 2017.

De bestuurder heeft besloten de visitatie te laten bestaan uit een gesprek met bovengenoemde personen en een rondleiding door de gebouwen en op het terrein van de Witte Hoeve. Tijdens de rondleiding maakte het visitatieteam kennis met 2 andere begeleiders en enkele cliënten.

Op een van de dagbestedingslocaties heeft een van de begeleiders nog een aantal vragen beantwoord. We sloten af met een gemeenschappelijke lunch waarin we nagepraat hebben over het bezoek en onze eerste bevindingen. Kort samengevat is de essentie dat de Witte Hoeve aan merkbare kwaliteit laat zien wat in het jaarverslag en het directieverslag beschreven staat en dat de verbeteracties die daarin genoemd staan, ook daadwerkelijk planmatig zijn opgepakt.

Het gesprek.

Het gesprek kende twee hoofdthema's. Het eerste thema was het zoeken naar een vorm voor de visitatie en het tweede thema was de herkenning van de problematieken tussen de zorgboeren onderling.



Dit verslag gaat uitsluitend over de bevindingen van de visitatie en de aanbevelingen die op zijn vanuit het visitatieteam. De onderlinge herkenning van elkaars problematieken ging voornamelijk over het overdragen van het gedachtengoed (waarden en normen) en de manier van sturen van medewerkers daarop. Beide zorgboerderijen erkende de noodzaak om met enige regelmaat collegiaal overleg te hebben met zorgboeren. Landelijke/regionale platforms lijken voor hen niet te werken.

De kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt.

Het primaire proces staat centraal binnen de Witte Hoeve. Frida is gloedvol in haar betoog over de waarden die centraal staan bij de opvang van de complexe doelgroep van de Witte Hoeve.

Het begrijpen van wat cliënten willen en nodig hebben is daar een van de onderdelen van. Hier wordt voortdurend aandacht aan besteed. Zelfs “rammelende” verwijzers als 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. Deze slordigheid is niet te wijten aan gebrek aan kennis. Bijscholing bracht aan het licht dat alle medewerkers voldoende geïnformeerd zijn en weten wat nodig is om medicatie verstrekken volgens protocol te laten verlopen. Nadere analyse over de medicatiefouten zal aan het licht moeten brengen of dit een cultuurverschijnsel is, een millennium-generatieprobleem (niet het belang inzien van het consequent volgen van protocollen en het toch op je eigen manier doen) of dat juist de instroom van nieuwe medewerkers hier oorzaak van is. Het visitatieteam adviseert het al lopende gesprek over waarden en normen te blijven voeren: welke breng jij mee vanuit je eigen individuele referentiekader en welke verwachten wij van jouw als medewerker op de Witte Hoeve vanuit ons collectief referentiekader?

Een dienst is volgens de normen van de Witte Hoeve geslaagd als gedrag (bv. agressie) voorkomen is en de cliënt een plezierige dag heeft. Het blijft een taak van de leiding om medewerkers er elke keer weer bewust van te maken om de afspraken uit het individuele begeleidingsplan (IBP) na te komen, juist om onduidelijkheid voor de cliënt te voorkomen. Het streven is om medewerkers daar zelfreflectie op bij te brengen en elkaar op te laten aanspreken.

Het voorkomen van agressie is mede het gevolg van het nauwlettend volgen van het gedrag van cliënt in samenhang met de afgesproken aanpak. Wisseling van personeel brengt onrust bij cliënten en vraagt aandacht in de inwerkperiode van medewerkers. Verbeteringen op dit punt staan al vermeld in de actielijst die onderdeel uitmaakt van het jaarverslag kwaliteit.



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 ontwikkeling die het visitatieteam constateerde is dat bij het formuleren van de doelen voor de individuele cliënt, zijn familie eerder betrokken wordt dan tot voor kort het geval was. De doelen worden in concept in het team opgesteld en in het gesprek met de familie vastgesteld.

Tijdens de rondgang viel de uitgestraalde tevredenheid van de cliënten op. Merkbare kwaliteit. Zij zagen er ook verzorgd uit. Uit de visitatie zijn op dit punt geen aanbevelingen gekomen.

Medewerkers straalde ook betrokkenheid uit met de mensen waarmee zij op dat moment aan het werk waren. Begeleiden vanuit leiden en leiden door te volgen.

Conclusie en speerpunten voor 2019

De geprioriteerde verbetertrajecten

Tijdens de teamdag begin januari zijn er door alle sub groepen presentaties gegeven over een andere zorgboerderij. Hier zijn alle groepen op bezoek geweest en hebben hier rond gekeken en vragen kunnen stellen aan de medewerkers/ leiding gevende op de zorgboerderij. Hierbij hebben we gekeken naar punten die vergelijkbaar zijn met de zorg die wij bieden, wat is anders, wat willen we zeker niet op de witte hoeve en wat zou iets kunnen zijn om in de toekomst ook op de witte hoeve te gaan realiseren.

Verder zijn we de ochtend gestart met een presentatie door Noud over het voeren van de dieren, zodat dit ook op een eenduidige manier zal gaan gebeuren, hierin waren voor sommige nog zaken onduidelijk, Dit is nu middels een presentatie duidelijk gemaakt.

Ook zien we dat er uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek enkele verbeter / actie punten zijn gekomen waar we in 2019 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.

Verbeterpunten vanuit medewerkers:

- Communicatie binnen de teams verbeteren en ook teams onderling.
- Beter feedback geven, ook positief en elkaar rechtstreeks aanspreken, niet via, via.
- Tijdens het teamoverleg ook stil staan bij wat er goed gaat en waarom.
- Meer verdieping in de achtergrond van cliënten.
- Beter/meer samenwerken teams onderling db/wonen/app.
- Verbeteren van kantoorwerkplek, bijv. sta-werkplek
- Meer verdieping in tuin en dieren met name voor medewerkers wonen.
- Andere activiteiten om collega's beter te leren kennen.



- Vergaderstructuur aanpassen, zodat iedereen meer wordt uitgedaagd om zijn/haar mening te geven.
- Duidelijke inwerkmappen, zodat iedereen overal kan staan als dit nodig is.
- Mogelijkheid tot training aanbieden
- Maatjes voor elke cliënt, die de ibp-er ondersteunen.
- Dagrapportage kort houden en overzichtelijk, geen alle daagse dingen.
- Er op letten met elkaar dat we ergonomisch werken.
- Meer onderling begrip, elkaar ondersteunen als er een hulpvraag is i.p.v. te zeggen bij mij gebeurt dit niet...
- Er voor zorgdragen dat we ook met elkaar kunnen lachen, min. 1 keer lachen per dienst.
- Intervisie voort blijven zetten.

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:
Persoonlijke verzorging	Iedereen	December 2019
Kleding in goede kasten terug leggen	Iedereen	December 2019
Contact tussen PB-er en ouder/ wettelijk vertegenwoordigers	PB-ers	Juni 2019
Telefonisch goed bereikbaar	Iedereen (personeel dat ze telefoon bij zich dragen/ directie dat we goed bereikbaar zijn en alles na behoren werkt)	



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 zonder de familie-verwante. Belangrijk is om altijd kritisch naar je zelf te kijken en open blijven staan voor vernieuwingen en of verbeter punten.

