

Kwaliteitsrapport

2019



Inhoudsopgave

Inleiding	pagina 3
Samenvatting	pagina 4
VraagPlus	pagina 5
Bouwsteen 1	pagina 6
Bouwsteen 2	pagina 10
Bouwsteen 3	pagina 13
Bouwsteen 4	pagina 15

Inleiding

Jaarlijks publiceert VraagPlus een kwaliteitsrapport om een overzicht te geven van de kwaliteit binnen VraagPlus. Het rapport geeft inzicht hoe de zorg bij VraagPlus is georganiseerd en hoe de zorg wordt ervaren door cliënten en medewerkers.

Terugkijkend naar wat er afgelopen jaar is gerealiseerd bij VraagPlus dan heeft iedereen hard gewerkt. Er is onder andere een mooie, gezamenlijke werkplek gerealiseerd waar cliënten en medewerkers zich thuis voelen. Dit kwaliteitsrapport laat zien hoe we hier nog meer uit kunnen halen en waar we het komende jaar mee aan de slag gaan bij VraagPlus.

Tot slot willen we gebruikmaken van de gelegenheid om Sa-Net Woonzorg en Stichting ZorgWiel te bedanken voor de samenwerking. Ook willen we de cliënten, medewerkers en de Raad van Toezicht van VraagPlus bedanken voor hun bijdrage aan het kwaliteitsrapport en de externe visitatie.

Lotte Abbink en Rosanne Hilberink
VraagPlus BV

Samenvatting

VraagPlus is een zelfstandige zorgaanbieder die zorg biedt aan twaalf cliënten, vanaf 18 jaar, met een (licht) verstandelijke beperking. Het gaat hier om zorg met verblijf (24-uurs zorg) en dagbesteding, voornamelijk in de gemeente Lingewaard en omgeving.

Hoe de zorg er uitziet, is vastgelegd in een zorgplan. In het zorgplan staat alle informatie die nodig is om de cliënt goed te kunnen helpen. Enkele voorbeelden hiervan zijn wat kan iemand zelf en waar is hulp bij nodig, informatie over de gezondheid, een actueel overzicht van de (gezondheids)risico's en behandeling (CSLM¹). Ook worden er in het zorgplan doelen gesteld waardoor het voor iedereen duidelijk is wat iemand graag wil leren en hoe hier aan wordt gewerkt. Dit met als uiteindelijk doel om de kwaliteit van bestaan van cliënten te behouden of verbeteren.

VraagPlus vindt het belangrijk om na te gaan hoe de zorg wordt ervaren door cliënten. Hierbij is er aandacht voor wat er goed gaat, maar kijkt VraagPlus ook naar wat aandachtspunten zijn. Om de cliënttevredenheid te meten maakt VraagPlus gebruik van een vragenlijst, de POS². Deze vragenlijst meet de kwaliteit van bestaan. Cliënten scoren de kwaliteit van bestaan met een gemiddelde van een 8,4. Ook geven cliënten aan dat zij volop eigen regie ervaren en allen tevreden en gelukkig zijn (emotioneel welbevinden). Dit is voor de cliëntenraad en het bestuur van VraagPlus waardevol. Aandachtspunten, voortkomend uit het cliënttevredenheidsonderzoek, zijn: het organiseren van gezamenlijke activiteiten met als doel anderen te ontmoeten, het behouden van de mate van zelfbepaling, het behouden van een goede communicatie bij een groeiende organisatie. Een ingebracht ontwikkelpunt door de cliëntenraad, is het gebruik van de koppeling van de agenda uit het elektronisch cliëntdossier met die van CarenZorgt³. Dit met als doel de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten doordat zij altijd een actueel overzicht hebben van afspraken en activiteiten.

Ook hebben medewerkers van VraagPlus uitgebreid naar zichzelf gekeken en naar de zorg die zij bieden. Uit de teamreflecties van de medewerkers van VraagPlus komt naar voren dat medewerkers elke dag hun best doen om aan te sluiten bij de behoefte van de cliënt waarbij de eigen regie een belangrijke rol speelt. Voor de medewerkers is dit hun uitgangspunt om de dagelijkse zorg vorm te geven. Daarnaast geven medewerkers aan dat de twee waarden 'respect' en 'respectvol zijn naar elkaar' kenmerkend zijn voor VraagPlus. Medewerkers voelen zich veilig en zijn trots op de kwaliteit die het team weet te realiseren. Voor hen is dit de reden om onderdeel uit te maken van VraagPlus. Medewerkers voelen zich ondersteund door middel van deskundigheidsbevordering om de begeleiding nog beter vorm te geven. Als ontwikkelpunt komt naar voren dat informatie omtrent de ouder wordende cliënt wenselijk is. Ook vinden medewerkers het belangrijk om goed contact te onderhouden met het netwerk van de cliënt. Medewerkers stellen een jaarlijkse barbecue voor om iedereen (het netwerk) uit te nodigen die betrokken is bij de cliënten van VraagPlus. Voorbeelden hiervan zijn: ouders, wettelijk vertegenwoordigers en burens.

Tot slot geeft het bestuur haar visie weer op de kwaliteit van zorg en hoe bovenstaande ontwikkelpunten worden geïmplementeerd. Ook komt de externe visitatie aan de orde. Bij de externe visitatie gaat het erom dat zorgaanbieders kritisch naar elkaar kijken en hiervan leren. VraagPlus werkt, als het gaat om de externe visitatie, samen met Sa-Net Woonzorg en Stichting ZorgWiel.

¹ Continu Systematisch Langdurig en Multidisciplinair.

² Personal Outcomes Scale.

³ CarenZorgt is het portaal waarin cliënten altijd toegang hebben om bijvoorbeeld het zorgplan in te zien.

1. VraagPlus

Sinds 1 januari 2018 is VraagPlus een gecontracteerde zorgaanbieder. VraagPlus biedt zorg met verblijf (24-uurs zorg) en dagbesteding aan mensen vanaf 18 jaar met een (licht) verstandelijke beperking, voornamelijk in de gemeente Lingewaard en omgeving.

Op dit moment heeft VraagPlus twaalf cliënten in zorg die of in een woning van VraagPlus wonen of in een eigen woning. Alle cliënten van VraagPlus wonen verspreid in de wijk, midden in de samenleving. De cliënten van VraagPlus ontvangen intensieve begeleiding op het gebied van wonen, werken en vrije tijd. Ook helpt VraagPlus bij het behouden of vergroten van de zelfredzaamheid en het voeren van eigen regie. Dit betekent dat VraagPlus goed kijkt naar wat iemand zelf kan en welke hulp er nodig is. Hierbij houdt VraagPlus rekening met kwaliteit, veiligheid en verantwoordelijkheid. De hulp die VraagPlus biedt en de afspraken die we met elkaar maken, staan uitgebreid beschreven in het zorgplan.

Om goede zorg te leveren is er altijd een gedragsdeskundige betrokken en eventueel ook andere therapeuten. Ook is er altijd contact met dezelfde begeleiders waardoor begeleiders al snel weten wat iemand nodig heeft, wat iemand graag doet, wat lastig is en wat iemand fijn vindt. Die vertrouwdsheid maakt het makkelijker om vragen te stellen en hulp in te schakelen of te ontvangen.

VraagPlus vindt het belangrijk dat iedereen meedoet in de samenleving. Bij alles wat we doen zoeken we naar de verbinding. We plannen activiteiten en we leggen contact met buurtbewoners, vrijwilligers, ondernemers, clubs en verenigingen in de buurt. Zo bouwen we samen aan een stabiel leven en een stevig sociaal netwerk.

Bouwsteen 1: Het zorgproces rondom de individuele cliënt

Goede zorg is zorg die bij het leven van de cliënt past. Zorg die aansluit op de wensen en voorkeuren van de cliënt, die is afgestemd op zijn leven en waarbij ook echte betrokkenheid is van zijn vrienden en familie.

VraagPlus kan bovenstaande zorg alleen maar bieden als VraagPlus haar cliënten goed kent. Dit doet VraagPlus door goed te luisteren en in gesprek te gaan met de cliënt en diens belangrijke andere. Deze informatie vormt de basis van het zorgplan waarbij ook de gedragskundige betrokken is. In het zorgplan staat alle informatie die nodig is om de cliënt goed te kunnen helpen. Het gaat hier over onderwerpen zoals wat iemand zelf kan, waar hulp bij nodig is, informatie over de gezondheid en een actueel overzicht van de (gezondheids)risico's. Ook worden er in het zorgplan doelen gesteld waardoor het voor iedereen duidelijk is wat iemand graag wil leren en hoe hier aan wordt gewerkt. Dit met als uiteindelijk doel om de kwaliteit van bestaan van cliënten te behouden of verbeteren. Dit betekent dat VraagPlus graag wil weten hoe het met de cliënt gaat op verschillende gebieden (domeinen) in zijn/haar leven. Vervolgens wil VraagPlus dat het goed met de cliënt blijft gaan of zijn/haar leven verbeterd.

Het zorgplan en kwaliteit van bestaan

Bij VraagPlus beschikt elke cliënt over een actueel zorgplan. Dit zorgplan wordt vervolgens twee keer per jaar geëvalueerd met de cliënt en diens belangrijke ander. Op deze manier vindt de dialoog over de zorg- en dienstverlening regelmatig plaats. Dit proces is een continue proces.

Ook kwaliteit van bestaan speelt een grote rol binnen het zorgplan. Het zorgplan bestaat, naast de risico-inventarisatie, diagnostiek en behandeling, levensloop en het perspectief, uit acht domeinen die samen de kwaliteit van bestaan vormen:

1. Emotioneel welbevinden

Emotioneel welbevinden gaat over de mate van tevredenheid, zelfbeeld en ontspannen zijn.

VraagPlus gunt cliënten een positief zelfbeeld en dat zij tevreden zijn over hun leven. VraagPlus wil hier graag aan bijdragen. Daarbij is er ook oog voor een goede balans tussen werk, school of dagbesteding en ontspanning.

2. Persoonlijke relaties

Persoonlijke relaties gaat over familie, vrienden, het sociale netwerk en de ondersteuning die cliënten krijgen van anderen.

VraagPlus heeft aandacht voor het netwerk van de cliënt. In afstemming met de cliënt wordt het netwerk van de cliënt zoveel mogelijk betrokken en ingezet bij de zorg- en dienstverlening. Ook worden familie en wettelijk vertegenwoordigers betrokken bij activiteiten, zoals het jaarlijkse oliebollen bakken. VraagPlus vindt het belangrijk om op een laagdrempelige manier contact met elkaar te hebben.

3. Materieel welbevinden

Materieel welbevinden gaat over de financiële situatie, werk, woonomstandigheden en persoonlijke bezittingen van een cliënt.

VraagPlus richt zich niet op de financiën van de cliënten, hier is over het algemeen een bewindvoerder voor aangewezen.

4. Persoonlijke ontwikkeling

Persoonlijke ontwikkeling gaat over het volgen van een opleiding, het aanleren en toepassen van vaardigheden.

VraagPlus stimuleert ontwikkeling en het behouden of aanleren van vaardigheden zoveel mogelijk.

5. Lichamelijk welbevinden

Lichamelijk welbevinden gaat over de gezondheid van en zorg voor de cliënt. Bijvoorbeeld voeding, voor jezelf zorgen, sporten en vrijetijdsbesteding.

VraagPlus heeft aandacht voor een gezonde leefstijl waarbij sport een belangrijke rol speelt. Ten minste drie keer in de week wordt er, door middel van een personal trainer, gesport in groepsverband. Elke cliënt die sport, beschikt over een eigen sportschema met persoonlijke trainingsdoelen. De saamhorigheid zorgt voor een extra stimulatie om te bewegen.

6. Zelfbepaling

Zelfbepaling gaat over persoonlijke doelen, het nemen van besluiten en maken van keuzes (eigen regie).

Voor VraagPlus is het voeren van eigen regie belangrijk. De zorg- en dienstverlening van VraagPlus is er op gericht om cliënten zoveel mogelijk eigen regie te laten voeren waarbij kwaliteit, veiligheid en verantwoordelijkheid altijd worden meegenomen.

Het gebruikmaken van de eigen kracht van de cliënt speelt een grote rol bij VraagPlus. Om de eigen regie van cliënten te versterken kan er gebruik worden gemaakt van technologische ontwikkelingen. Het gaat hier dan om hulpmiddelen waardoor je (veiliger) dingen zelf kunt doen. Binnen VraagPlus zijn er geen maatregelen die cliënten in hun vrijheid beperken. We noemen dit ook wel vrijheidsbeperkende maatregelen.

7. Sociale inclusie

Sociale inclusie gaat over de deelname aan de maatschappij, rollen in de samenleving en de sociale ondersteuning die een cliënt krijgt.

Zoals al aangegeven in het eerste hoofdstuk vindt VraagPlus het belangrijk dat iedereen meedoet in de samenleving. Contacten met buurtbewoners, vrijwilligers, ondernemers, clubs en verenigingen in de buurt dragen bij aan de sociale inclusie waardoor cliënten een stevig sociaal netwerk opbouwen.

8. Rechten

Rechten gaat over mensenrechten. Bijvoorbeeld: respect, waardigheid en gelijkheid.

De cliëntenraad geeft aan dat zij zich vrij voelen om hun mening te geven en dat VraagPlus openstaat voor verbeterpunten. Cliënten voelen zich met respect behandeld en gewaardeerd.

De kwaliteit van bestaan wordt tweejaarlijks gemeten door het afnemen van een vragenlijst, de POS (Personal Outcomes Scale). De POS is opgenomen in de waaier van kwaliteitsinstrumenten om cliënttevredenheid te meten en geeft inzicht hoe cliënten hun kwaliteit van bestaan ervaren. De POS is voor cliënten een prettige manier om mee te werken omdat de vragenlijst goed te begrijpen is en makkelijk om in te vullen. De uitkomsten van de POS kunnen worden meegenomen in het opstellen van nieuwe doelen voor de cliënt, maar kunnen ook nieuwe inzichten geven voor VraagPlus waarop de dienstverlening wordt aangepast.

Het zorgplan en behandeling

Een belangrijk onderdeel van het zorgplan is behandeling. Bij VraagPlus is de behandeling Continu, Systematisch, Langdurig en Multidisciplinair (CSLM) vormgegeven. VraagPlus biedt integrale zorg waarbij verschillende behandelaren voortdurend de zorg met elkaar afstemmen, rondom de cliënt. In elk zorgplan is er ruimte voor de medische geschiedenis van een cliënt, welke specialisten (al eerder) betrokken zijn en bijvoorbeeld diagnostiek. De gedragskundige is betrokken bij de uitvoering van de zorg van alle cliënten en kan te allen tijde de cliëntdossiers raadplegen. Zij is aanwezig bij de zorgplanbesprekingen, voert tweewekelijks behandelinhoudelijk overleg met de medewerkers van VraagPlus en bezoekt cliënten thuis. De gedragskundige inzet is, indien nodig, 24 uur per dag inzetbaar (calamiteitendienst) voor medewerkers en cliënten van VraagPlus.

Ook kijkt de AVG-arts (Arts Verstandelijk Gehandicapt) mee bij de cliënten die woonachtig zijn bij VraagPlus. Dit kan zowel aan de hand van een bepaalde vraag of situatie van een cliënt, maar het kan ook zijn dat de AVG-arts structureel een bezoek inplant met de cliënt. In de meeste gevallen is de gedragskundige de hoofdbehandelaar, maar in een enkel geval kan dit ook de AVG-arts zijn. Verder maakt VraagPlus gebruik van de huisarts en verschillende therapeuten. Je kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld therapeuten die helpen bij het verminderen of wegnemen van klachten door te bewegen (PMT), therapeuten die helpen bij agressieproblemen (ART) en therapeuten die helpen bij traumaverwerking (EMDR). VraagPlus heeft een groot netwerk van verschillende therapeuten waardoor er altijd een therapeut is die bij de cliënt past.

Het inzien van het zorgplan

Het zorgplan is altijd in te zien door de cliënt en diens wettelijk vertegenwoordiger door middel van CarenZorgt. Als er geen wettelijk vertegenwoordiger is dan kan de cliënt er ook voor kiezen om het zorgplan met een belangrijke ander te delen. Ook is het mogelijk voor zowel cliënt als zorgaanbieder om op een veilige manier te communiceren. Het inzien van de actuele planning door de cliënt behoort tot de mogelijkheden van CarenZorgt. Deze functie versterkt de eigen regie van de cliënt.

Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.

Zoals al eerder beschreven is er onder andere een gedragskundige betrokken bij de zorg die VraagPlus biedt. VraagPlus betreft de gedragskundige al wanneer iemand zich aanmeldt. De gedragskundige brengt in kaart wat een cliënt nodig heeft zodat VraagPlus zo goed mogelijk bij de cliënt kan aansluiten. Gezondheidsrisico's worden meegenomen in deze analyse zodat de begeleiding weet hoe zij een cliënt het beste kunnen ondersteunen.

Het kan ook voorkomen dat er sprake is van dermate aanmerkelijke gezondheidsrisico's dat VraagPlus niet in staat is om de juiste ondersteuning te bieden. Wanneer dit het geval is, zal VraagPlus dit altijd uitleggen.

Ook het veilig gebruik van medicatie is een onderdeel van het zorgplan. In het zorgplan is uitgeschreven welke afspraken er zijn gemaakt ten aanzien van medicatiegebruik. Je kunt hierbij denken aan afspraken of een cliënt zelf wel/niet in staat is om bijvoorbeeld medicatie te beheren en/of in te nemen. Bij het maken van deze afweging is altijd een behandelaar betrokken. Wanneer een cliënt hulp nodig heeft bij het veilig gebruiken van medicatie dan ondersteunt VraagPlus hier in. Ook dan worden er duidelijke afspraken in het ondersteuningsplan gemaakt hoe deze ondersteuning er dan uitziet. Een actueel overzicht van deze afspraken is altijd terug te vinden in het elektronische cliëntdossier (ECD). Deze afspraken worden ten minste jaarlijks vastgelegd en geëvalueerd tijdens de zorgplanbespreking en bij verandering van medicatie. Dit gebeurt met de cliënt, diens belangrijke ander, de gedragskundige en de begeleiding.

Verder, VraagPlus houdt een registratie bij van MIC-meldingen. Een MIC-melding is een Melding Incidenten Cliënten. Dit is een melding die te maken heeft met incidenten, fouten of bijna-ongelukken rondom de cliënt of medewerker. Bij een MIC-melding zijn allereerst de cliënt en medewerker betrokken. Vervolgens wordt de MIC-melding besproken in het team en leest de gedragskundige de MIC-melding. Zowel het team als de gedragskundige evalueren de MIC-melding en noteren eventueel verbeterpunten.

Tot slot komt de MIC-melding terecht bij de MIC-commissie die alle informatie meeneemt en de MIC-melding afhandelt. Hieruit kunnen verbeterpunten naar voren komen en wordt de afhandeling teruggekoppeld naar de cliënt. Dit gebeurt door de MIC-melding te delen met cliënt en wettelijk vertegenwoordiger door middel van CarenZorgt.

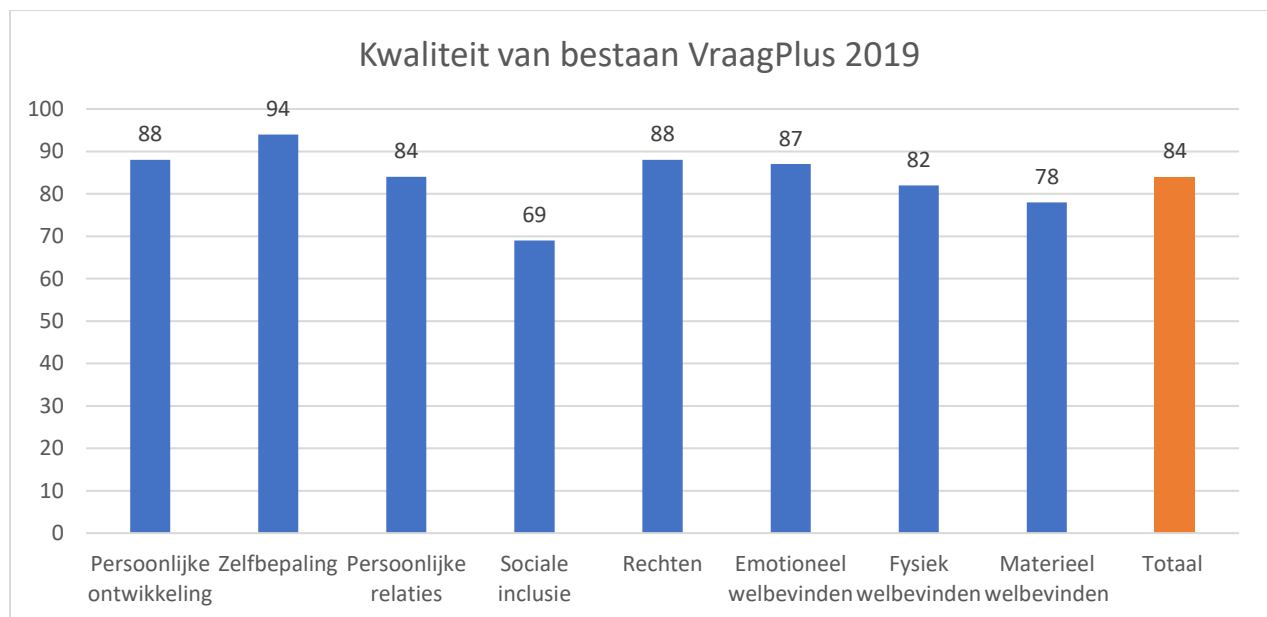
Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen

Minstens één keer per drie jaar vraagt iedere zorgaanbieder naar de mening van al haar cliënten. Daarvoor gebruiken ze onderzoeksinstrumenten uit de waaier, die zijn goedgekeurd door een onafhankelijke commissie van deskundigen. De vragen uit die instrumenten gaan over de geboden zorg en ondersteuning én over de kwaliteit van bestaan. Zorgaanbieders vragen wat er goed gaat, maar ook waar nog aandacht of verbetering nodig is. Zo'n cliëntervaringsonderzoek stelt de stem van de cliënt centraal. Het biedt cliënten, naast het individuele ondersteuningsplan, nog een formele manier om te vertellen wat zij belangrijk vinden.

Om de cliënttevredenheid te meten maakt VraagPlus gebruik van een vragenlijst, de POS. Deze vragenlijst wordt afgenomen door iemand die niet betrokken is bij de dagelijkse begeleiding aan de cliënt. Dit doet VraagPlus om ervoor te zorgen dat cliënten hun mening kunnen geven en de uitkomst van de cliënttevredenheid betrouwbaar is. Ook kan het voorkomen dat een cliënt niet goed kan aangeven wat hij/zij prettig vindt. In zulke gevallen wordt het netwerk van de cliënt benaderd om mee te doen aan de vragenlijst.

Resultaten cliënttevredenheid

Twaalf cliënten die in 2019 in zorg waren bij VraagPlus, en indien nodig hun netwerk, hebben meegewerkt aan het cliënttevredenheidsonderzoek. Slechts één cliënt wilde niet mee doen. Onderstaande grafiek laat zien hoe de cliënten de domeinen van de kwaliteit van bestaan ervaren. De laatste staaf (oranje) laat de gemiddelde kwaliteit van bestaan zien bij VraagPlus.



Het bestuur en de cliëntenraad zijn trots op het feit dat de kwaliteit van bestaan wordt beoordeeld door cliënten met een gemiddelde van een 8,4. Ook op de individuele domeinen zijn er mooie scores behaald en levert VraagPlus een behoorlijke bijdrage aan de kwaliteit van bestaan. Een voorbeeld hiervan is de score op het domein 'zelfbepaling'. Deze score geeft aan dat cliënten vrijheid en ruimte ervaren om hun eigen keuzes te mogen/ kunnen maken (eigen regie). Cliënten voelen deze ruimte ook als het gaat om sociale inclusie. Cliënten geven aan dat zij zich geaccepteerd voelen in de buurt en hun buren kennen, maar durven tegelijkertijd ook aan te geven dat er minder behoefte is om samen met de buren ergens naartoe te gaan of regelmatig op bezoek te komen. Dit verklaart de score op het domein sociale inclusie. Daarnaast zijn er cliënten die behoefte hebben aan gezamenlijke activiteiten met medebewoners om elkaar te ontmoeten.

Aandachtspunten naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek

Van de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek kan VraagPlus leren om de zorg te verbeteren en nog meer te laten aansluiten bij de cliënten. Dit kan op drie verschillende niveaus:

1. Het niveau van de individuele cliënt.
Naast de cliëntenraad, hebben andere cliënten aangegeven behoefte te hebben aan gezamenlijke activiteiten waardoor zij ook anderen ontmoeten (persoonlijke relaties en sociale inclusie). Dit zijn twee belangrijke doelen waarvoor aandacht is in de jaarlijkse zorgplannen.
2. Het niveau van de locatie.
Een sterk punt is zelfbepaling. Cliënten die woonachtig zijn bij VraagPlus ervaren een hoge mate van eigen regie en dat is iets wat VraagPlus wil behouden. Om dit te behouden is het van belang dat medewerkers bewust blijven van de eigen regie van de cliënt en daarbij de belangrijke thema's (zoals veiligheid, kwaliteit en verantwoordelijkheid) laten meewegen. VraagPlus werkt aan deze bewustwording door hier met elkaar over te spreken op vaste momenten (teamoverleg en woonoverleg) waarbij ook de gedragskundige een rol speelt. Daarnaast is 'zelfbepaling' een onderdeel van het zorgplan waardoor dit onderwerp is ingebed in de zorg- en dienstverlening.
3. Het niveau van de organisatie
Het cliënttevredenheidsonderzoek laat zien dat cliënten zich gehoord voelen en dat zij de ruimte hebben om verbeterpunten aan te geven indien nodig (rechten). Dit is een belangrijk goed binnen VraagPlus en ook dit wil VraagPlus behouden. Echter, VraagPlus is ook groeiende en dat is terug te zien in een groeiend aantal medewerkers. Hierdoor ontstaat de vraag, voortkomend uit de cliëntenraad, hoe VraagPlus ervoor zorgt dat de communicatie duidelijk blijft. Dit is een belangrijke vraag om te stellen aan de zorgaanbieder van de externe visitatie. Zie hiervoor bouwsteen vier.

De cliëntenraad

VraagPlus heeft een cliëntenraad. In deze cliëntenraad zitten drie cliënten die een goede weerspiegeling zijn van de cliënten die bij VraagPlus wonen. Ook is er een cliëntondersteuner betrokken die de cliënten ondersteunt bij het stellen van vragen en het verduidelijken van hetgeen wat er gezegd wordt. Cliënten staan in contact met elkaar als het gaat om punten die zij in de cliëntenraad willen inbrengen. De zeggenschap van de cliëntenraad is geregeld in een cliëntenraadreglement. Daarnaast zijn er ook huiskameroverleggen georganiseerd zodat het voor elke cliënt mogelijk is om een onderwerp te bespreken.

De cliëntenraad komt ten minste vijf keer per jaar bij elkaar. In deze vergaderingen brengen zowel de cliënten als de Raad van Bestuur verschillende onderwerpen in. Het afgelopen jaar is de cliëntenraad betrokken geweest bij bijvoorbeeld de volgende onderwerpen:

- Het creëren van een centrale werkplek om elkaar te ontmoeten.
- Activiteiten
- Personeelsbeleid
- Financiële zaken: begroting en jaarverslagen
- Groei VraagPlus

De cliëntenraad ziet de gerealiseerde werkplek als een waardevolle aanvulling op de zorg die VraagPlus biedt. De werkplek is ook een ruimte waar cliënten elkaar makkelijk kunnen ontmoeten. De cliëntenraad vindt het een goede ontwikkeling dat hier aandacht voor is in de zorgplannen. Verder, de cliëntenraad ervaart de vergaderingen als zinvol. Ook vindt de cliëntenraad dat zij de ruimte krijgt om onderwerpen in te brengen en de Raad van Bestuur te voorzien van feedback op verschillende documenten of onderwerpen.

Een ingebracht verbeterpunt door de cliëntenraad is het gebruik van de koppeling van de agenda in ONS (ECD) met die van CarenZorgt. Dit stelt de cliënt in staat om te allen tijde de actuele afspraken in te zien. Dit draagt bij aan de zelfredzaamheid van de cliënt.

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

Goede zorg kan niet bestaan zonder betrokken en vakbekwame medewerkers. Ook in de gehandicaptenzorg. Daarom is het belangrijk dat medewerkers naast het normale werkoverleg, ook praten over hun kennis, inzicht, vaardigheden en houding. Medewerkers kijken naar zichzelf en naar de zorg die zij bieden. In deze bouwsteen is er ruimte voor zelfgekozen onderwerpen, maar komen in ieder geval de volgende landelijke thema's aan de orde:

- *Geven de begeleiders de afgesproken zorg?*
- *Gaan zij respectvol om met de cliënt?*
- *Hoe staat het met de veiligheid?*
- *Hebben alle medewerkers de juiste opleiding? Is er extra scholing nodig?*

Uit de teamreflecties van de medewerkers van VraagPlus komt naar voren dat medewerkers elke dag hun best doen om aan te sluiten bij de behoefte van de cliënt waarbij de eigen regie een belangrijke rol speelt. Voor de medewerkers is dit hun uitgangspunt om de dagelijkse zorg vorm te geven. Medewerkers geven aan dat zij trots zijn op de kwaliteit die het team weet te realiseren en dat dit reden voor hen is om onderdeel uit te maken van VraagPlus.

Medewerkers vinden het belangrijk dat elke cliënt beschikt over een actueel zorgplan waarin de cliënt en zijn/haar netwerk deelgenoot van zijn. Het zorgplan is gericht op de kwaliteit van bestaan en dit is ook terug te zien in de opzet van het zorgplan. Uit de teamreflecties komt naar voren dat het zorgplan goed laat zien wie de client is, wat het perspectief is, wat zijn/haar behoefte is en welke afspraken er samen worden gemaakt (ook omtrent medicatieverantwoordelijkheid).

Respect en respectvol zijn naar elkaar zijn twee waarden die medewerkers terugvinden bij VraagPlus. Binnen het team is er op verschillende manieren naar het thema respect gekeken. Medewerkers benoemen dat het normaliseren van grensoverschrijdend gedrag ook respectvol is: cliënten willen een 'normaal' leven leiden en meedoen in de maatschappij, dan is het in bepaalde gevallen nodig om cliënten te begrenzen en te normaliseren om te voorkomen dat gedrag afwijkend wordt. Belangrijk hierbij is vaak met elkaar te praten over normen en waarden, daarbij bewust te zijn van de eigen normen en waarden en elkaar feedback durven te geven. Medewerkers ervaren dit juist als respectvol.

Veiligheid is een thema wat altijd actueel is voor zowel medewerkers als cliënten. Medewerkers noemen dat het belangrijk is om niet gewend te raken aan de onvoorspelbaarheid van sommige cliënten, omdat dit onveiligheid kan veroorzaken. VraagPlus werkt met signaleringskaarten die cliëntafhankelijk zijn, waardoor de veiligheid voor zowel cliënt als medewerker goed in te schatten is. Afspraken die medewerkers en cliënten maken omtrent de veiligheid worden opgenomen in het zorgplan van de cliënt.

Als het gaat om je veilig voelen als medewerker, geven alle medewerkers aan zich veilig te voelen en te durven vertrouwen op elkaar. Dit zowel in gevallen als jezelf kwetsbaar opstellen om te reflecteren, maar ook op elkaar te vertrouwen. Het vaste, wekelijkse teammoment wordt door alle medewerkers als waardevol omschreven. Dit is het moment waar de ruimte er is om stil te staan bij hoe de dagelijkse zorg vorm wordt gegeven, maar ook is er aandacht voor elkaar, als team.

Ook heeft het team stilgestaan bij scholing (deskundigheidsbevordering). Iedereen die bij VraagPlus werkt, beschikt over de juiste opleiding. Het is goed om op te merken dat VraagPlus ook werkt met zij-instromers. Dit zijn mensen die vanuit een ander beroep in de zorg willen werken. VraagPlus maakt plekken voor zij-instromers omdat er een personeelstekort is in de (gehandicapten)zorg en VraagPlus wil meehelpen in het opleiden van nieuwe zorgmedewerkers.

De medewerkers van VraagPlus vinden dat zij goed worden ondersteunt met cursussen en informatie. Medewerkers krijgen cursussen om mensen met een (licht) verstandelijke beperking nog beter te begrijpen en beter te organiseren, plannen en structuren (methodische ondersteuning). Ook is er aandacht geweest voor de nieuwe 'Wet Zorg en Dwang' (WZD), de jaarlijkse BHV-cursus en vinden er cursussen plaats die gericht zijn op het gebied van psychisch welbevinden. Informatie ten aanzien van de ouder wordende cliënt is wenselijk. Dit punt wordt verder uitgewerkt in bouwsteen vier als verbeterpunt.

Tot slot, medewerkers hebben zelf een eigen onderwerp ingebracht. Dit onderwerp gaat over het netwerk van de cliënt. Medewerkers vinden het belangrijk om goed contact te onderhouden met het netwerk van de cliënt. Dit netwerk bestaat uit familie, vrienden, maar ook bijvoorbeeld de burens. Medewerkers houden, in afstemming met de cliënt, zoveel mogelijk contact met het netwerk maar dit gebeurt veelal op individueel niveau. Medewerkers stellen een jaarlijkse barbecue voor om iedereen (netwerk) uit te nodigen die betrokken is bij de cliënten van VraagPlus. Voorbeelden hiervan zijn: ouders, wettelijk vertegenwoordigers en burens. Ook dit punt wordt opgenomen in bouwsteen vier als verbeterpunt.

Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport en visitatie

Zorgaanbieders bundelen de informatie uit de eerste drie bouwstenen, samen met informatie uit andere bronnen. Dit vormt het kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport geeft antwoord op de vragen: wat gaat goed, wat kan beter en hoe gaan we dat verbeteren?

Het rapport wordt besproken met de cliëntenraad, de raad van bestuur en de raad van toezicht.

Het kwaliteitsrapport wordt ook besproken met 2 of meer deskundigen van buiten de organisatie. Dat gebeurt minimaal 1 keer in de 2 jaar en gebeurt middels een bezoek van een andere zorginstelling (de externe visitatie). Met het kwaliteitsrapport kan de organisatie verantwoording afleggen aan het zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg.

De verschillende bouwstenen geven inzicht in hoe de zorg bij VraagPlus is vormgegeven. Het bestuur is van mening dat er veel dingen goed gaan, maar dat er altijd ruimte is voor verbeteringen. Om de zorg te verbeteren kijkt het bestuur naar binnen bij VraagPlus (intern), maar wil het bestuur ook leren van andere zorgaanbieders (extern) door een externe visitatie (op bezoek gaan bij een andere zorgaanbieder).

De kwaliteit van zorg: wat gaat goed en wat kan beter

De zorgplannen van VraagPlus zijn compleet en uitgebreid te noemen. Er is volop aandacht voor de cliënt en zijn/haar sterke kanten, doelen en perspectief. Ook een groot onderdeel van het zorgplan bestaat uit diagnostiek en wat dit voor invloed heeft op het functioneren van de cliënt, ten aanzien van de verschillende domeinen. Om ervoor te zorgen dat zorgplannen dezelfde mate van kwaliteit behouden, terwijl het aantal medewerkers en cliënten zich uitbreidt, vraagt de opzet van het zorgplan om een aanpassing. Ook wil het bestuur vormgeven aan de aanbeveling vanuit de cliëntenraad door een koppeling te verzorgen tussen de agenda vanuit het elektronisch clientdossier (ECD) en CarenZorgt.

Het cliënttevredenheidsonderzoek geeft aan dat cliënten gelukkig zijn en zich veilig voelen. Dit is voor het bestuur het meest waardevol. Ook komt naar voren dat cliënten vinden dat ze optimaal eigen regie voeren (zelfbepaling): cliënten mogen zelf kiezen en durven dit ook. Dit is ook terug te zien ten aanzien van sociale inclusie. Cliënten durven keuzes te maken in de mate van participatie. Terugkijkend naar afgelopen jaar was het realiseren van een ontmoetingsruimte een verbeterpunt. Deze ruimte is inmiddels gerealiseerd, maar kan nog beter worden benut. Dit is terug te zien in de zorgplannen: er is behoefte aan meer gezamenlijkheid om anderen te ontmoeten. Een concreet verbeterpunt is het vormgeven van deze gezamenlijkheid door het organiseren van gezamenlijke kookmomenten en een weekafsluiting.

De teamreflecties laten zien dat medewerkers zich competent en veilig voelen. Hier heeft de inzet van intervisie een grote rol gespeeld, voortkomend als verbeterpunt vanuit het kwaliteitsrapport 2018. Uit de huidige teamreflecties komen twee concrete verbeterpunten naar voren. Het gaat hier om zorginhoudelijke kennis ten aanzien van de ouder wordende cliënt. Het tweede verbeterpunt gaat over het inzetten en het waarderen van het netwerk van de bewoner en daarbij in het bijzonder familie en buurtbewoners (sociale inclusie). Een concreet voorstel vanuit de medewerkers is het organiseren van een (buurt)barbecue.

De externe visitatie

Bij de externe visitatie gaat het erom dat zorgaanbieders kritisch naar elkaar kijken en hiervan leren. VraagPlus is een lerende organisatie. Dit betekent dat kwaliteit een lerende houding en nieuwsgierigheid naar kennis vraagt om zorg te bieden die aansluit bij de behoefte van de cliënt. Om die reden werkt VraagPlus samen met twee verschillende zorgaanbieders: Sa-Net Woonzorg uit Doetinchem en Stichting ZorgWiel uit Veghel.

Als eerste stap heeft het bestuur van VraagPlus scherp gekeken wat VraagPlus uit de externe visitaties wil halen. Vervolgens heeft VraagPlus gekeken welke medewerkers van Sa-Net Woonzorg en Stichting Zorgwiel hier het best bij passen om zo goed mogelijk antwoord te krijgen op de vragen.

Belangrijke speerpunten vanuit VraagPlus zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Onderwerp	Toelichting	Functie
Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe bewaak je de korte lijnen als je te maken hebt met een groeiend aantal medewerkers? - Hoe ervaren de cliënten het groeiende aantal medewerkers? 	Bestuur/ medewerker communicatie
Personeelsbeleid	<ul style="list-style-type: none"> - Waar screen je op bij het aannemen van nieuwe medewerkers? - Wat is belangrijk in een nieuwe medewerker? - Hoe ziet de sollicitatieprocedure eruit? - Maken jullie gebruik van flexwerkers of uitzendkrachten? - Inrichten van slaapdiensten en bereikbaarheid. 	Bestuur/ Medewerker HRM
Cliënttevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe meten jullie de cliënttevredenheid? - Hoe verwerken jullie de cliënttevredenheid? 	Bestuur/ Medewerker kwaliteit
Medewerkerstevredenheid	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe meten jullie de medewerkerstevredenheid? 	Bestuur/ Medewerker kwaliteit
Groei	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe is de groei van de organisatie tot stand gekomen? - Hoe wordt de organisatie gevonden door potentiële nieuwe cliënten? - Wat betekent dit voor de cliënt? - Hoe behoud je je visie? - Wat betekent groei voor de cultuur binnen de organisatie? - Aandachtspunten 	Bestuur
Wet Zorg en Dwang (WZD)	<ul style="list-style-type: none"> - Hoe geven jullie uitvoering aan de WZD? (WZD-functionaris, gebruikmaken van een poule) 	Bestuur/ Medewerker kwaliteit

De cliënten(raad) van VraagPlus neemt een belangrijke plaats in ten aanzien van de externe visitatie. Om aan te sluiten bij de cliënt is er gekozen voor een laagdrempelige presentatie van het kwaliteitsrapport door middel van een spelvorm: memory. Ook is er voldoende ruimte voor eigen inbreng van de cliënten.

VraagPlus en Zorgwiel hebben allebei foto's gemaakt die corresponderen met het kwaliteitskader en/of behoeftes vanuit de bewoners (dan wel cliëntenraad). Het gaat hier dan om foto's die herkend worden door de cliënten. Dit kunnen bijvoorbeeld foto's zijn van de locatie, medewerkers, of andere herkenbare voorwerpen. Op het moment dat een cliënt twee dezelfde foto's heeft omgedraaid, vertelt de cliënt hoe er bij hem/haar op de locatie vorm wordt gegeven aan de afbeelding op de foto. VraagPlus en Sa-Net Woonzorg staan stil bij het onderwerp 'communicatie' en werken dit onderwerp verder uit.

Op het moment van schrijven is er sprake van het coronavirus in Nederland. De geldende maatregelen, die voortvloeien om verdere verspreiding van het virus te voorkomen, leiden er toe dat het niet mogelijk is om elkaars organisatie te bezoeken. VraagPlus, Zorgwiel en Sa-Net Woonzorg hebben er voor gekozen om elkaars kwaliteitsrapport op 12 mei 2020 en 14 mei 2020 te bespreken middels een videoverbinding. Deze bespreking vindt plaats met de Raad van Bestuur van elke organisatie.

VraagPlus, Stichting Zorgwiel en Sa-Net Woonzorg kiezen er voor om op een later moment, wanneer de maatregelen omtrent het coronavirus niet meer gelden, alsnog het kwaliteitsrapport te presenteren. VraagPlus en Stichting ZorgWiel kiezen ervoor om het kwaliteitsrapport te bespreken middels een memoryspel. Een verslag hiervan wordt als een aanvulling (addendum) toegevoegd aan het kwaliteitsrapport.

Stichting ZorgWiel en het kwaliteitsrapport 2019 van VraagPlus

Alvorens de externe visitatie heeft plaatsgevonden hebben VraagPlus en Stichting ZorgWiel uitgebreid met elkaar gesproken over beide organisaties. VraagPlus heeft gesproken met de opvolgend directeur en de manager 'zorg en kwaliteit'. Doel van dit gesprek was om nader kennis met elkaar te maken, maar ook om na te gaan waar beide organisaties staan, wat actuele zaken zijn, hoe processen zijn ingericht en hoe de externe visitatie vorm kan krijgen. Vervolgens heeft op 12 mei 2020 de externe visitatie digitaal plaatsgevonden tussen Stichting ZorgWiel en VraagPlus. Vanuit ZorgWiel was hierbij aanwezig de manager 'zorg en kwaliteit' en de manager 'personeel en organisatie'.

Als eerst is het kwaliteitsrapport van VraagPlus aan de orde gekomen. Stichting Zorgwiel gaf aan dat het rapport prettig leesbaar is en helder verwoord. Vervolgens is het rapport per bouwsteen inhoudelijk besproken en zijn er gesprekken gevoerd en ervaringen uitgewisseld, zowel op clientinhoudelijk niveau als op organisatieniveau. Voorbeelden hiervan zijn gesprekken rondom de eigen regie versus gezondheid, de Wet Zorg en Dwang (WZD), het bevorderen van zelfredzaamheid door middel van technologische ontwikkelingen, CarenZorgt, behandeling en deskundigheidsbevordering. Uit de gesprekken kwam naar voren dat VraagPlus en ZorgWiel dezelfde vraag hebben ten aanzien van deskundigheidsbevordering. Beide organisaties willen vormgeven aan het thema 'de ouder wordende cliënt' en hier is een verdere samenwerking in mogelijk.

Sa-Net Woonzorg en het kwaliteitsrapport 2019 van VraagPlus

14 mei 2020 heeft de externe visitatie digitaal plaatsgevonden tussen Sa-Net Woonzorg en VraagPlus. Vanuit Sa-Net Woonzorg was hier een lid van de Raad van Bestuur en een kwaliteitsmedewerker bij betrokken. Beiden gaven aan dat zij het kwaliteitsrapport van VraagPlus een helder en sterk rapport vonden. Ook vonden zij dat het kwaliteitsrapport goed uitlegt hoe de zorg wordt vormgegeven door VraagPlus. Er waren geen opmerkingen ten aanzien van het verslag. Verder is er inhoudelijk gesproken over de volgende speerpunten: communicatie, personeelsbeleid, clienttevredenheid, medewerkerstevredenheid en groei. Sa-Net Woonzorg vertelt dat zij in 2019 een start hebben gemaakt met het herinrichten van de organisatie omwille van de groei. Sa-Net wil 'zo goed mogelijke zorg voor meer mensen'. Om dat doel te realiseren, richt Sa-Net Woonzorg haar taken opnieuw in. Zowel VraagPlus en Sa-Net Woonzorg hebben beiden hun ervaringen gedeeld en vertelt hoe zij thema's hebben aangepakt. Voor VraagPlus heeft dit opgeleverd dat VraagPlus zeer tevreden terugkijkt op alle ontwikkelingen die zijn doorgemaakt (uitbreiding personeel, toename cliëntenaantal en hoe verschillende (zorg)processen zijn ingericht), waardoor VraagPlus met vol vertrouwen naar de toekomst kijkt.

Opbrengst externe visitatie Stichting ZorgWiel en Sa-Net Woonzorg

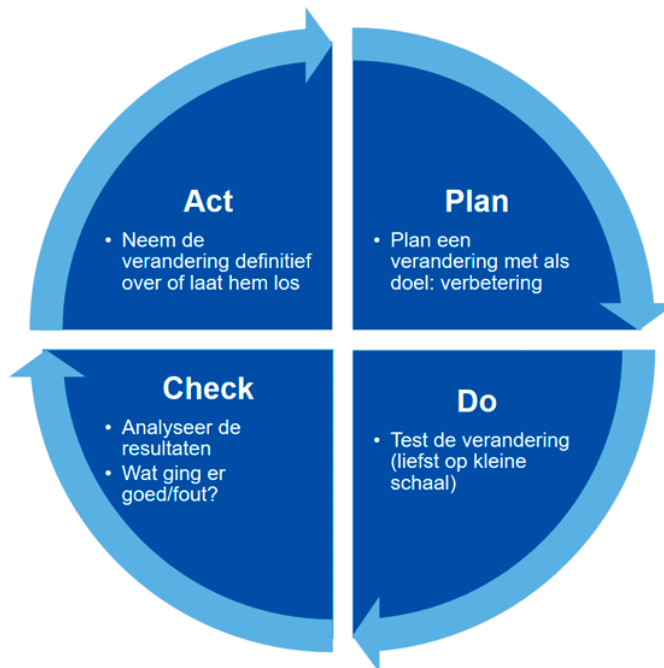
VraagPlus heeft bij beide organisaties de speerpunten besproken zoals genoemd in de tabel op pagina 16. De volgende punten neemt VraagPlus hieruit mee:

- VraagPlus mag successen meer uitdragen. Het concept van VraagPlus is uniek en er zijn tal van mooie voorbeelden hoe de zorg wordt vormgegeven waarbij er wordt aangesloten bij de cliënt.
- Het personeelsbeleid, met name de sollicitatieprocedure, is een voorbeeld voor anderen. Cliënten zijn direct betrokken bij het aannemen van nieuwe medewerkers en hebben hier een beslissende stem in.

- Als groeiende organisatie gaf Sa-net Woonzorg het advies om vooral aan cliënten uit te leggen waarom het nodig is om meer medewerkers aan te trekken. Op deze manier ontstaat er begrip en dit komt de communicatie ten goede.
- Stichting ZorgWiel onderstreepte het belang om je te allen tijde vast te houden aan je missie en je visie.

De aanpak van kwaliteitsverbetering

Het bestuur werkt de verbeterpunten, voor het komende jaar uit, door middel van de PDCA-cyclus. De PDCA-cyclus is een methode om ervoor te zorgen dat het beoogde resultaat ook daadwerkelijk bereikt wordt. De PDCA-cyclus wordt door middel van Figuur 1 uitgelegd:



Figuur 1. PDCA-cyclus. Overgenomen uit <https://www.certificering-keuring.nl/plan-do-check-act-een-onmisbare-verbetertool-voor-uw-rol-in-kam>

PDCA	Omschrijving
Plan	Om dezelfde mate van kwaliteit van de zorgplannen te behouden en deze overzichtelijk te blijven aanbieden, is het wenselijk dat de opzet en inrichting van het zorgplan wordt aangepast. Doel hiervan is dat het jaarlijkse zorgplan en de evaluaties overzichtelijker worden en de kwaliteit geborgd blijft, ook bij een toename van medewerkers.
Do	De raad van bestuur implementeert bovenstaande verandering met hulp van de implementatiespecialist. Zodra de implementatie gereed is worden zorgplannen en evaluaties geschreven aan de hand van het vernieuwde format.
Check	In het najaar 2020 volgt er een evaluatie van het aangepaste format.
Act	De uitkomst van de evaluatie wordt geïmplementeerd. Vervolgens kan dit twee uitkomsten hebben: <ol style="list-style-type: none"> 1. Uit de evaluatie komen geen nieuwe verbeterpunten waardoor het vernieuwde format de leidraad wordt. 2. De evaluatie geeft nieuwe aandachtspunten waardoor de stappen do-check-act opnieuw worden doorlopen ten aanzien van deze aandachtspunten.

PDCA	Omschrijving
Plan	Medewerkers beschikken over een brede kennis ten aanzien van de ouder wordende cliënt zodat de zorg- en dienstverlening aansluit op deze doelgroep.
Do	In het teamoverleg zal worden geïnventariseerd naar welke (praktische of theoretische) kennis er behoefte is en wat de gewenste vorm van deskundigheidsbevordering is. De gedragskundige kan in dit proces ook worden bevraagd naar haar ervaringen en kennis. Bovenstaand voorstel wordt vervolgens, ter goedkeuring, neergelegd bij de Raad van Bestuur. Ook wordt hierin de samenwerking gezocht met Stichting ZorgWiel.
Check	In het jaar 2020 heeft er deskundigheidsbevordering plaatsgevonden ten aanzien van de ouder wordende cliënt.
Act	Heeft de deskundigheidsbevordering de gewenste kennis opgeleverd? Zo niet, dan wordt er in kaart gebracht welke informatie er mist om dit in een nieuwe PDCA-cyclus weer mee te nemen.

PDCA	Omschrijving
Plan	Cliënten (en de door hen gemachtigde belangrijke andere) die woonachtig zijn bij VraagPlus kunnen te allen tijde de actuele planning (van begeleidingsmomenten of andere geplande afspraken) raadplegen in CarenZorgt. De senior begeleider die de planning verzorgt implementeert deze verandering in samenwerking met de implementatiespecialist.
Do	Bij elke cliënt wordt gecontroleerd of de koppeling geslaagd is en de cliënt toegang heeft tot de actuele planning. Het streven is om deze koppeling zo snel mogelijk te realiseren.
Check	Hoe wordt deze koppeling ervaren bij cliënten (en de door hen gemachtigde belangrijke andere)? Mogelijk komen er verbeterpunten naar voren uit deze evaluatie.
Act	Eventuele verbeterpunten kunnen worden opgenomen in een nieuwe PDCA-cyclus.

PDCA	Omschrijving
Plan	Uit het cliënttevredenheidsonderzoek komt naar voren dat er behoefte is aan meer gezamenlijkheid om anderen te ontmoeten. Een concreet verbeterpunt is het vormgeven van deze gezamenlijkheid door het organiseren van gezamenlijke kookmomenten en een weekafsluiting. In het teamoverleg wordt gezocht naar een moment waarop de ruimte beschikbaar is, een begeleider dit moment kan verzorgen en samen met cliënten kan koken en eten. Samen met cliënten wordt er een plan gemaakt. Ingrediënten van dit plan zijn bijvoorbeeld: hoe vullen we dit gezamenlijk kookmoment in, wat is er nodig en de communicatie naar cliënten.
Do	Zodra bovenstaande is afgerond gaat de kookinloop van start.
Check	Zowel in het team als in de cliëntenraad wordt de kookinloop geëvalueerd. Wat gaat goed? Wat kan er beter?
Act	Eventuele verbeterpunten kunnen worden opgenomen in een nieuwe PDCA-cyclus. Het streven is om medio 2020 een goedlopende kookinloop te hebben gerealiseerd die voldoet aan de behoefte van de cliënten.

PDCA	Omschrijving
Plan	Om het netwerk van de cliënten, in het bijzonder familie en buurtbewoners, te waarderen wordt er een (buurt)barbecue georganiseerd door de medewerkers en cliënten van VraagPlus.
Do	In de zomer 2020 vindt de (buurt)barbecue plaats.
Check	Zowel in het team als in de cliëntenraad wordt de barbecue geëvalueerd. Wat ging goed? Wat kan er beter? Is de (buurt)barbecue een activiteit om jaarlijks te herhalen?
Act	Afhankelijk van de evaluatie kunnen verbeterpunten worden meegenomen naar een volgende (buurt)barbecue.