

Kwaliteitsrapport VraagPlus

2018



Inhoudsopgave

Inleiding	pagina 3
Samenvatting	pagina 4
Algemeen	pagina 5
Thema's	pagina 8
Conclusie	pagina 13
Literatuur	pagina 16
Bijlage 1	pagina 17



Inleiding

Dit kwaliteitsrapport is bedoeld om een jaarlijks overzicht te geven van kwaliteit. Het gaat hier om de kwaliteit van de zorg die onder de Wet langdurige zorg (Wlz) valt voor cliënten, maar ook om belangrijke voorwaarden om deze kwaliteit mogelijk te maken. Het kwaliteitsrapport heeft als doel om te laten zien wat er goed gaat en wat de verbeterpunten zijn binnen de organisatie VraagPlus.

Een van de onderwerpen die in dit kwaliteitsrapport aan de orde gaan komen is: goede zorg. In dit kwaliteitsrapport staan we stil bij de vraag: “Hoe kunnen we zo goed mogelijk aansluiten bij jouw leven?”. Om deze vraag te beantwoorden maken we bijvoorbeeld gebruik van een speciale vragenlijst, de Personal Outcomes Scale (POS). Naar aanleiding van de resultaten van deze vragenlijst, wordt er samen met de cliëntenraad belangrijke verbeteracties bepaald.

Ook wordt er een gesprek met de begeleiders van VraagPlus gevoerd. De begeleiders van VraagPlus bespreken hoe zij naar de zorg kijken. Ook bespreken de begeleiders nog een aantal andere onderwerpen en bespreken zij wat er verbeterd kan worden.

Het bestuur van VraagPlus is van mening dat de resultaten van een kwaliteitsrapport belangrijk zijn om nog betere zorg te kunnen bieden. Dit heeft gemaakt dat VraagPlus, ondanks dat VraagPlus niet verplicht is om een kwaliteitsrapport te schrijven, er toch voor kiest om dit wel te doen. Het bestuur is van mening dat een kwaliteitsrapport zodanig geschreven dient te worden dat dit voor iedereen leesbaar is. Dit maakt dat een clientversie overbodig is.

Tot slot willen we gebruikmaken van de gelegenheid om Sa-Net Wonen uit Doetinchem te bedanken voor de samenwerking. Ook willen we de cliënten van VraagPlus bedanken voor hun bijdrage aan het kwaliteitsrapport en de externe visitatie.

Mevr. R. Hilberink en Mevr. L. Abbink-Hilberink
VraagPlus



Samenvatting

Deze samenvatting is een beknopte weergave van dit kwaliteitsrapport.

Sinds 1 januari 2018 is VraagPlus een zelfstandige zorgaanbieder. VraagPlus biedt kleinschalige zorg aan negen mensen met een (licht) verstandelijke beperking in de gemeente Lingewaard en omgeving. Door onder andere de kleinschaligheid is VraagPlus in staat om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de cliënt. De kwaliteit van de inzet van VraagPlus komt tot uiting doordat cliënten hun kwaliteit van bestaan scoren met scores variërend van een 8,2 tot een 9,2. Hiermee komt het gemiddelde op een 8,5. Cliënten noemen het voeren van eigen regie, het veilig en zeker voelen sterke punten van VraagPlus. Ook is het sterk dat alle cliënten zich gelukkig en tevreden voelen. Dit is iets waar het bestuur en de cliëntenraad trots op zijn. De cliëntenraad en het bestuur onderzoeken samen of een aanbod van sociale activiteiten de kwaliteit van bestaan vergroot van de cliënten van VraagPlus.

Ook medewerkers geven aan trots te zijn om medewerker te zijn van VraagPlus en elke dag te mogen bijdragen aan de ontwikkeling van de cliënten. Om van elkaar te blijven leren zal intervisie een groter aandeel krijgen in de teamoverleggen.

Tot slot, de externe visitatie was naast een leuke uitwisseling ook een nuttige uitwisseling. De uitkomst van de externe visitatie was dat VraagPlus goed bezig is en in staat is op een zodanige manier aan te sluiten bij de cliënt dat cliënten zich veilig voelen en volop mogelijkheden krijgen om zichzelf te ontwikkelen .



1. Algemeen

1.1. VraagPlus

Sinds 1 januari 2018 is VraagPlus een gecontracteerde zorgaanbieder. Dit betekent dat VraagPlus vanaf 1 januari een contract heeft gesloten met een zorgverzekeraar.

VraagPlus biedt zorg met verblijf (24-uurs zorg) en ambulante begeleiding aan mensen vanaf 18 jaar met een (licht) verstandelijke beperking in de gemeente Lingewaard en omgeving.

VraagPlus vindt het belangrijk dat iedereen meedoet in de samenleving. Bij alles wat we voor en met je doen zoeken we naar de verbinding. We plannen activiteiten – zwemmen, samen eten, koffiedrinken, wandelen en nog veel meer – 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.

VraagPlus is een kleine organisatie. Je hebt altijd contact met dezelfde begeleiders waardoor jouw begeleiders al snel weten wat je nodig hebt, wat je graag doet, wat je lastig en wat je fijn vindt, kortom: wie jij bent. Die vertrouwdheid maakt het makkelijker om je vragen te stellen en hun hulp in te schakelen.

Op dit moment heeft VraagPlus negen cliënten in zorg die of in een woning van VraagPlus wonen of in een eigen woning. Cliënten die wonen (of willen komen wonen) bij VraagPlus moeten in het bezit zijn van een indicatie.

De cliënten van VraagPlus wonen verspreid in de wijk, midden in de samenleving. Om goede zorg te kunnen bieden is er een gedragsdeskundige betrokken. Deze gedragsdeskundige wordt ook ingezet wanneer een nieuwe cliënt wil komen wonen. Het is belangrijk dat de woning (omgeving) past bij de cliënt en zijn hulpvraag.

1.2. Aanpak van het kwaliteitsrapport

Dit kwaliteitsrapport bestaat uit een aantal onderdelen die onder andere samen met cliënten en medewerkers tot stand zijn gekomen. Er is gebruikgemaakt van informatie uit de ondersteuningsplannen gericht op het thema 'kwaliteit van bestaan'. Er is dan gelet op punten die vaker terugkomen vanuit de cliënt en die als verbeterpunt voor VraagPlus kunnen gelden.

Ook hebben medewerkers meerdere malen met elkaar gesproken (teamreflecties) over de visie van VraagPlus en hebben zij besproken of de visie terugkomt in de dagelijkse praktijk. Uit de teamreflecties zijn verbeterpunten naar voren gekomen.

Tot slot, heeft er een externe visitatie plaatsgevonden met Sa-net Wonen uit Doetinchem. Uit de gesprekken en de analyse zijn verbeterpunten naar voren gekomen. Samen met de cliëntenraad zijn de belangrijke verbeterpunten bepaald om de zorg te verbeteren en (nog) beter aan te sluiten bij het leven van de cliënt. Zie ook de paragraaf "externe visitatie".



1.3. Externe visitatie

Allereerst is het goed om het begrip ‘externe visitatie’ uit te leggen. Externe visitatie is bezoek van een andere zorginstelling. Sa-Net Wonen uit Doetinchem heeft bij VraagPlus gekeken hoe VraagPlus de zorg biedt. Andersom heeft VraagPlus ook bij Sa-Net Wonen gekeken.

Op 11 april 2018 hebben Sa-Net Wonen en VraagPlus eerst uitgebreid met elkaar gesproken over hoe de externe visitatie moet worden georganiseerd. Samen hebben de organisaties ervoor gekozen om de externe visitatie over twee dagen te verdelen zodat de informatie wordt verspreid over twee dagen en de leeropbrengst het grootst is. Bij de externe visitatie zijn aanwezig: de cliënten- en verwantenraad, de Raad van Bestuur, de behandelaars en de Raad van Toezicht.

Op 28 mei 2018 is VraagPlus bij Sa-Net Wonen op bezoek geweest en op 29 mei 2018 is Sa-Net Wonen bij VraagPlus op bezoek geweest. Beide organisaties hebben hun kwaliteitsrapport gepresenteerd aan de aanwezigen.

1.3.1. Op bezoek bij VraagPlus

Op 29 mei jl. is Sa-Net Wonen bij VraagPlus op bezoek geweest. We zijn de ochtend begonnen bij De Betuwe in Huissen. De raad van bestuur heeft de ochtend geopend en iedereen welkom geheten. Vervolgens is het programma toegelicht en zijn er twee presentaties gehouden. Aan de orde kwamen onderwerpen als hoe de zorg er bij VraagPlus uitziet en hoe de zorg is georganiseerd. Daarnaast hebben twee cliënten van VraagPlus hun ervaringen gedeeld met de aanwezigen en was er de gelegenheid tot vragen stellen.

Na de presentaties hebben de groepjes hun bevindingen genoteerd en hebben we twee woningen bezocht van twee verschillende cliënten. Tot slot, was er de mogelijkheid om nieuwe bevindingen toe te voegen. Uiteindelijk hebben we onder het genot van een drankje alle bevindingen besproken en conclusies getrokken. Zie bijlage 1 voor het programma van de externe visitatie.

1.3.2. De belangrijkste bevindingen

Zoals in de vorige paragraaf is uitgelegd zijn er door de verschillende groepjes bevindingen genoteerd. Deze bevindingen kunnen bestaan uit positieve punten, verbeterpunten, een gevoel van de aanwezige, etc. In de volgende tabel staan de bevindingen in willekeurige volgorde weergegeven.

Blij	Gemotiveerd	Maatwerk
Zelfstandig	Willen leren	Beschermd: veilig en toch vrij
Gezien: door omgeving en begeleiding	Enthousiast	Professioneel
Stap voor stap + lange adem samen	Dapper	Betrokken bij eigen probleem → van wie is het probleem (eigenaarschap)
Vertrouwen	Zelfredzaamheid + plus hulpvraag	Praktisch
Investeren in het netwerk	Geloven in elkaar → niet afhaken → fouten maken mag	

Tijdens het bespreken van alle bevindingen kwamen we unaniem tot de conclusie dat de genoteerde bevindingen één op één van toepassing zijn op VraagPlus. VraagPlus sluit aan bij de (zorg)behoefte van de cliënt. Hierbij is het belangrijk wat kan iemand zelf en waar heb je hulp bij nodig. Bij VraagPlus gaan we stap voor stap te werk waarbij we niet bang zijn om fouten te maken. Begeleiders zijn gemotiveerd om je hier bij te helpen en VraagPlus vraagt ook motivatie terug van de cliënt: bereid zijn om te leren.

1.4. Reflectie cliëntenraad

De cliëntenraad geeft aan dat zij zich herkent in dit kwaliteitsrapport en dan met name gericht op de ervaringen van cliënten. De cliëntenraad vertelt dat ook cliënten het fijn vinden om cliënt te zijn bij VraagPlus. De cliëntenraad noemt in het bijzonder de persoonlijke aandacht die er is voor de cliënt en alles wat VraagPlus doet om een cliënt zo goed mogelijk te helpen.

De komende tijd gaat de cliëntenraad samen met het bestuur na of de behoefte bestaat om activiteiten te organiseren voor de cliënten van VraagPlus. Dit onderwerp komt uitgebreid aan de orde in de vergaderingen van de cliëntenraad.



2. Thema's

Elk kwaliteitsrapport heeft een aantal vastgestelde thema's. Het gaat hier om de volgende thema's:

- De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt.
- De ruimte die cliënten hebben op het gebied van eigen regie.
- De ervaringen van cliënten.
- Samenspel in zorg en ondersteuning.
- Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.
- Betrokken en vakbekwame medewerkers.
- Conclusies en de belangrijkste verbeteringen.

2.1. De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt.

Belangrijke onderwerpen rond dit thema zijn persoonsgerichte zorg, systematisch werken en kwaliteit van bestaan.

Vilans (z.d.) omschrijft persoonsgerichte zorg als "zorg waarbij de persoon centraal staat en niet de beperking of ziekte". Deze kijkt op zorg sluit naadloos aan op de missie en de visie van VraagPlus oftewel wat VraagPlus belangrijk vindt wanneer het gaat om het bieden van zorg.

Zoals al eerder verteld, VraagPlus wil mensen met een (licht) verstandelijke beperking mee laten doen aan de samenleving door aan te sluiten bij wat de cliënt nodig heeft. VraagPlus doet dit niet alleen, maar samen met de cliënt en zijn netwerk. VraagPlus vindt het hierbij belangrijk dat er goed wordt gekeken naar wat iemand zelf kan en welke hulp er nog nodig is.

Om de zorg rond de cliënt zo goed mogelijk te organiseren en te borgen (de kwaliteit zo groot mogelijk te houden) beschikt elke cliënt over een actueel ondersteuningsplan. In een ondersteuningsplan staat onder andere beschreven welke zorg de cliënt ontvangt, wat de aandachtspunten zijn in de begeleiding, een risicoanalyse, een actueel zicht op de gezondheidsrisico's en hoe de zorg wordt vormgegeven: waar wil de cliënt aan werken (uitgeschreven in doelen) en hoe wordt dit gerealiseerd (plan van aanpak). Dit proces is een continue proces.

Elk jaar vindt er een bespreking plaats van het ondersteuningsplan zodat het ondersteuningsplan altijd recent is en voldoet aan de behoefte van de cliënt. Daarnaast vindt er twee keer per jaar een evaluatie plaats. Voor VraagPlus is het vanzelfsprekend dat de ondersteuningsplannen en evaluaties samen met de cliënt tot stand komen. Dit is terug te zien doordat de eigen mening van de cliënt is opgenomen in het ondersteuningsplan. Op deze manier ontstaat de dialoog wat ten goede komt aan de zorgverlening.

Ook kwaliteit van bestaan neemt een belangrijke plaats in bij VraagPlus. Kwaliteit van bestaan wordt tweemaal per jaar gemeten door het afnemen van een speciale vragenlijst, de POS. Door het afnemen van de POS ontstaan er een overzicht van de mate van kwaliteit van bestaan. De uitkomsten van de POS kunnen worden meegenomen in het formuleren van nieuwe doelen voor de cliënt, maar kunnen ook nieuwe inzichten geven voor VraagPlus waarop de dienstverlening wordt aangepast.

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

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) omschrijft 'eigen regie' als een begrip waarin het er om gaat dat mensen invloed ervaren op wat er wel en niet met hen gebeurt (VGN, 2013). Voor VraagPlus is het voeren van eigen regie heel belangrijk. De zorg- en dienstverlening van VraagPlus is er op gericht om cliënten zoveel mogelijk eigen regie te laten voeren. VraagPlus maakt hiervoor gebruik van de vier pijlers die onderzoeker, mevrouw C. Brink (2012) noemt:

Mensen ervaren eigen regie:

1. als ze de inrichting van hun leven kunnen baseren op hun eigen waarden en drijfveren,
2. als ze (mede)zeggenschap hebben over wat ze doen en wat er met hen gebeurt,
3. als ze daarin optimaal gebruik kunnen maken van hun eigen kracht en
4. als ze daarin erkenning en steun ondervinden van hun eigen netwerk.

Bij VraagPlus komen de vier pijlers terug in de dagelijkse begeleiding. De begeleiding vindt te allen tijde plaats in overeenstemming met de cliënt. Het gebruikmaken van de eigen kracht van de cliënt speelt hierbij een grote rol: wat kan iemand zelf en welke ondersteuning is nodig. Naast de dagelijkse begeleiding, heeft VraagPlus dit onderwerp ook vastgelegd: het onderwerp 'eigen regie' is verweven in het ondersteuningsplan van de cliënt. Op deze manier versterkt VraagPlus als organisatie de eigen regie van de cliënt.

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

Bij het onderwerp 'eigen regie' hoort ook de zeggenschap van cliënten. Binnen VraagPlus is er een cliëntenraad actief. Gezien de omvang van de organisatie (negen cliënten) zijn de lijnen erg kort. Cliënten staan in contact met elkaar als het gaat om punten die zij in de cliëntenraad willen inbrengen. Het zeggenschap van de cliëntenraad is geregeld in een cliëntenraadreglement. Daarnaast zijn er ook huiskameroverleggen georganiseerd.

2.3. De ervaringen van cliënten.

In deze paragraaf worden de ervaringen van cliënten nader toegelicht. Het gaat er om wat cliënten vinden van hun kwaliteit van bestaan (gemeten door de POS) en van de kwaliteit van de geboden zorg.

De cliënten die woonachtig zijn bij VraagPlus geven hun kwaliteit van bestaan gemiddeld een 8,5. Cliënten zijn zeer te spreken over de geboden zorg. Cliënten noemen dan met name het voeren van eigen regie (zelfbepaling) en de begeleiding die daar op aansluit.

Ook geven alle cliënten aan dat zij gelukkig en tevreden zijn en allen een plek hebben waar zij zich thuis, veilig en zeker voelen. Op het onderdeel sociale inclusie zijn er verschillen te ontdekken. De ene cliënt doet van alles samen met de buurt, de andere cliënt is meer op zichzelf en heeft minder behoefte aan een sociaal gebeuren. Ook geldt dit voor sociale activiteiten: de ene cliënt maakt er eerder gebruik van dan de ander.

2.4. Samenspel in zorg en ondersteuning.

In dit thema komt de relatie tussen cliënt, medewerkers en familie aan de orde. Ook wordt uitgelegd hoe VraagPlus het informele netwerk versterkt van de cliënt. Het gaat er hier om hoe bijvoorbeeld familie, burens en vrienden zijn betrokken bij de zorg van de cliënt. Daarnaast wordt uitgelegd hoe de samenwerking tussen begeleiders en behandelaars verloopt.

Hoe er binnen VraagPlus met elkaar wordt omgegaan is onder andere vastgelegd in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Daarnaast staat in de visie van VraagPlus omschreven dat VraagPlus het belangrijk vindt om afspraken na te komen en respectvol te zijn naar iedereen. Wellicht is dit de voornaamste reden dat er geen klachten zijn of zijn geweest.

Personen die om de cliënt heen staan en belangrijk voor hem/haar zijn, zijn ook van belang voor VraagPlus. Vanzelfsprekend hoort hier de wettelijk vertegenwoordiging van de cliënt bij, indien hier sprake van is. VraagPlus is van mening meer te bereiken door in verbinding te staan met het netwerk van de cliënt en samen te werken. VraagPlus staat midden in de maatschappij en stimuleert lokaal ondernemerschap en creativiteit ten behoeve van de kwaliteit van bestaan van de cliënt.

Bij het bieden van zorg zijn er altijd behandelaars betrokken. Hierbij kun je denken aan bijvoorbeeld een gedragsdeskundige. De gedragsdeskundige is te allen tijde betrokken bij de zorg: er vindt regelmatig overleg plaats tussen de begeleiders en de behandelaars, maar de behandelaar levert ook haar bijdrage bij het opstellen van het ondersteuningsplan. Ook komen behandelaars in beeld bij een nieuwe aanmelding: er wordt vooraf goed in kaart gebracht of VraagPlus de juiste organisatie is om jou te kunnen helpen en waar VraagPlus dan goed op moet letten. Hier gaan we in de volgende paragraaf op verder.

2.5. Borging van veiligheid in zorg en ondersteuning.

In dit thema gaan we in op medicatie en gezondheidsrisico's.

Zoals in de vorige paragraaf beschreven is er altijd een behandelaar betrokken wanneer een cliënt zich aanmeldt bij VraagPlus. De behandelaar brengt voor ons in kaart wat jij nodig hebt zodat wij zo goed mogelijk bij jou kunnen aansluiten. Gezondheidsrisico's worden meegenomen in deze analyse zodat de begeleiding weet hoe zij jou 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 uit het ondersteuningsplan. In het ondersteuningsplan is uitgeschreven welke afspraken er zijn gemaakt ten aanzien van medicatiegebruik. Je kunt hierbij denken aan afspraken of je zelf wel/niet in staat bent om bijvoorbeeld medicatie te beheren en/of in te nemen. Bij het maken van deze afweging is altijd een behandelaar betrokken. Wanneer je hulp nodig hebt 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.

Ten aanzien van MIC-meldingen, deze zijn er niet geweest. 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.

2.6. Betrokken en vakbekwame medewerkers.

In deze paragraaf komen de bevindingen vanuit de medewerkers van VraagPlus terug. De medewerkers hebben de praktijk vergeleken met de visie van VraagPlus. Kort gezegd komt het op de volgende vraag neer: “Doet VraagPlus wat zij zegt te doen?”. De medewerkers hebben besproken hoe het nu gaat en wat beter kan.

2.6.1. Medewerkers aan het woord: de visie van VraagPlus

Voor de duidelijkheid wordt hieronder de visie van VraagPlus in z'n geheel weergegeven.

Kleinschalig

VraagPlus is een kleinschalige organisatie waar de cliënt niet meer dan twee verschillende begeleiders ziet. Door de kleinschaligheid is VraagPlus flexibel en is het eenvoudig om in te springen op veranderingen.

Mensgericht

Bij het verlenen van zorg wordt zelfredzaamheid gestimuleerd en het voeren van eigen regie bevordert: wat kan iemand zelf en welke ondersteuning is nodig.

Betrouwbaar

VraagPlus zet zich in voor kwalitatief hoogwaardige zorg waar mensen op kunnen rekenen. VraagPlus komt afspraken na en is respectvol naar iedereen.

Deskundig

VraagPlus is vakkundig en gedreven. VraagPlus wil een lerende organisatie zijn: kwaliteit vraagt een lerende houding en nieuwsgierigheid naar kennis om zorg te bieden die aansluit bij de behoefte van de cliënt.

Verbinding en samenwerking

VraagPlus is van mening meer te bereiken door in verbinding te staan met het netwerk van de cliënt en samen te werken. VraagPlus stimuleert lokaal ondernemerschap en creativiteit ten behoeve van de kwaliteit van bestaan van de cliënt.



De visie van VraagPlus bestaat uit vijf kernwaarden die de medewerkers één voor één bij langs zijn gegaan. Een kernwaarde is een punt wat voor VraagPlus heel belangrijk is. In de tabel is per kernwaarde samengevat hoe medewerkers de visie van VraagPlus terugzien in de praktijk en wat beter kan.

Kernwaarde	Hoe gaat het nu	Wat kan beter
Kleinschalig	Het lukt VraagPlus om niet meer dan twee verschillende begeleiders aan een cliënt te koppelen. Cliënten vinden het fijn dat de begeleiders weten wat er speelt en dingen niet hoeven te herhalen.	Er zijn geen verbeteringen te noemen.
Mensgericht	Cliënten worden geholpen bij het vergroten van hun zelfredzaamheid. Soms gaat dit bijvoorbeeld door middel van dingen samen te doen, maar soms komt er een hulpmiddel aan te pas. De begeleiding is er op gericht om de eigen regie van de cliënt te vergroten om daarmee de kwaliteit van bestaan te vergroten. Medewerkers geven aan dat VraagPlus staat voor het voeren van eigen regie en dat dit sterk in de praktijk terugkomt. Dit wordt door de medewerkers als waardevol aangemerkt.	Het discussiepunt binnen het teamgesprek was hoe je omgaat met cliënten die op leeftijd zijn en de behoefte minder hebben om (nieuwe) dingen te leren of zelf te doen. Het helpt medewerkers door dit soort onderwerpen met elkaar te bespreken en samen de balans te zoeken met het oog op kwaliteit van bestaan van de cliënt.
Betrouwbaar	Uitgebreid besproken is het respect wat cliënten en medewerkers binnen VraagPlus voor elkaar hebben. Medewerkers geven aan hoe belangrijk het is om afspraken na te komen waardoor er sprake is van wederzijds vertrouwen: de medewerker heeft vertrouwen in de cliënt en de cliënt in de medewerker. Hierdoor ontstaat er veiligheid en ruimte om te groeien.	Er zijn geen verbeterpunten te noemen.
Deskundig	De medewerkers zijn gemotiveerd om elke dag de beste zorg te bieden en zijn nieuwsgierig naar nieuwe ontwikkelingen. Het viel de medewerkers op dat er vooral buiten VraagPlus wordt gekeken (wat is buiten VraagPlus aan kennis) en het besef kwam dat er binnen VraagPlus ook veel kennis zit.	Het proces van de teamreflecties hebben de medewerkers als prettig ervaren. Een verbeterpunt is om intervisie een grotere rol te laten spelen binnen de teamvergaderingen Op deze manier kunnen medewerkers meer van elkaar leren.
Verbinding en samenwerking	De medewerkers geven aan dat het een sterk punt is van VraagPlus dat VraagPlus altijd op zoek gaat naar mogelijkheden om een cliënt verder te kunnen helpen.	Er zijn geen verbeterpunten te noemen.

Samenvattend, medewerkers zijn van mening dat hun werk betekenisvol is. Zij zijn van mening dat zij een belangrijke bijdrage mogen leveren aan het leven van de cliënten. Er is tot op heden geen sprake van ziekteverzuim geweest onder medewerkers.

Uit de teamgesprekken kwam naar voren dat medewerkers de kwaliteit van hun werk als hoog ervaren en het prettig vinden om te werken bij VraagPlus. Zij geven aan dat met name dankzij de kleinschaligheid van VraagPlus medewerkers in staat zijn om hun werk beter te doen: er zijn korte lijnen binnen de organisatie en iedereen kent elkaar (zowel cliënten als medewerkers).

De medewerkers ervaren dat zij goed in staat zijn om hun werk uit te voeren. Unaniem kwam naar voren dat het wekelijkse teamoverleg een prettig moment is. Medewerkers vinden het fijn om lopende zaken met elkaar te kunnen bespreken.

3. Conclusie

In dit laatste hoofdstuk geeft het bestuur van de organisatie haar beeld op de kwaliteit van zorg. Ook aan de orde komen keuzes die het bestuur maakt ten aanzien van kwaliteitsverbeteringen en er volgt een korte uitleg over hoe de verbeteringen in komende jaren worden doorgevoerd.

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

Terugkomend op de vraag die in de inleiding centraal stond “Hoe kunnen we zo goed mogelijk aansluiten bij jouw leven?”. Het bestuur is van mening dat VraagPlus veel dingen goed doet, maar er altijd ruimte is voor verbetering.

Het cliëntervaringsonderzoek geeft aan dat cliënten gelukkig zijn en zich veilig voelen. Dit is voor het bestuur het meest waardevol. Ook geeft het cliëntervaringsonderzoek weer dat cliënten vinden dat ze optimaal eigen regie voeren: cliënten mogen zelf kiezen en durven dit ook. Mooi om te zien is dat de cliënten van VraagPlus allemaal een eigen netwerk hebben en naar behoefte participeren. Uit het cliëntervaringsonderzoek komt met name naar voren gekomen dat de meeste cliënten aangeven graag meer besteden te willen hebben. Echter, dit is een punt wat moeilijk te veranderen is voor het bestuur. Waar het bestuur wel in kan faciliteren is in het aanbod van gezamenlijke sociale activiteiten. Zo is het voor elke cliënt mogelijk om optimaal mee te doen.

De teamreflecties laten ook een positief beeld zien. Medewerkers werken graag bij VraagPlus. Tijdens de gesprekken kwam duidelijk naar voren dat de visie van VraagPlus terugkomt in de praktijk. Een sterk onderdeel is het voeren van eigen regie en inclusie (meedoen in de maatschappij). Zoals eerder aangegeven in de voorgaande paragrafen gaat intervisie een grotere rol spelen in de teamoverleggen.

Samengevat maakt het bestuur de volgende keuzes ter verbetering van de kwaliteit:

- Intervisie krijgt een grotere rol in de teamvergadering.
- In afstemming met de cliëntenraad faciliteert het bestuur een aanbod van gezamenlijke activiteiten voor de cliënten van VraagPlus.

3.2. De aanpak van kwaliteitsverbetering

In deze paragraaf legt het bestuur uit hoe de verbeterpunten de komende jaren vorm krijgen en hoe de voortgang van de verbeterpunten wordt gevolgd.

In paragraaf 3.1. werden verbeterpunten genoemd die het bestuur gaat invoeren. Het bestuur maakt hiervoor gebruik 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 *Planning & Control en PDCA cyclus – WAT?* van R. de Wild, 2016 (<http://dewildinterimfinance.nl/planning-control-en-pdca-cyclus-bedoel/>)
Copyright z.d., R. de Wild.

3.2.1. Verbeterpunten vanuit cliënten/POS

PDCA	Omschrijving
Plan	Er is een aanbod van sociale activiteiten voor de cliënten van VraagPlus
Do	Er wordt door de begeleiding een enquête gemaakt en afgenomen onder de cliënten van VraagPlus. De uitslag van de enquête wordt gedeeld met de cliëntenraad. De begeleiding organiseert vervolgens een activiteit die vervolgens wordt geëvalueerd met de cliëntenraad.
Check	Het onderwerp 'aanbod van sociale activiteiten' staat op de agenda van de cliëntenraad om te bespreken.
Act	Samen met de cliëntenraad wordt het plan eventueel bijgesteld.

3.2.2. Intervisie

In onderstaande tabel is weergegeven hoe de PDCA-cyclus er uitziet voor het onderwerp 'intervisie'.

PDCA	Omschrijving
Plan	Intervisie krijgt een grotere rol binnen het teamoverleg van VraagPlus. Eén keer in de maand wordt een teamoverleg gewijd aan intervisie. Per bijeenkomst wordt er één casus ingebracht door een medewerker. Het team regelt zelf welke intervisiemethode wanneer wordt toegepast. Ook regelt het team zelf wie en wanneer er een casus wordt ingebracht.
Do	Startend per 1 juni 2018 zal er elke maand intervisie plaatsvinden.
Check	In juni 2019 wordt er met de medewerkers geëvalueerd of de intervisie volgens plan is verlopen.
Act	De resultaten uit de evaluatie worden verwerkt om vervolgens met het (eventueel bijgestelde) plan weer verder te gaan.



Literatuur

Brink, C. (juli 2013). *Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward.*

Geraadpleegd op 11 januari 2016, van

https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kennisdossier%205%20Zelfregie%20eigen%20kracht%20zelfredzaamheid%20en%20eigen%20verantwoordelijkheid%20%5BMOV-1421737-0.1%5D.pdf

De wild, R. (2016). *Planning & Control en PDCA cyclus – WAT?[illustratie].* Geraadpleegd op 24 april 2018, van

<http://dewildinterimfinance.nl/planning-control-en-pdca-cyclus-bedoel/>

Kennisplein Gehandicaptensector (z.d.). *Vrijheidsbeperking.* Geraadpleegd op 19 april 2018, van

<http://www.kennispleingehandicaptensector.nl/gehandicaptenzorg/Gehandicaptenzorg-Vrijheidsbeperking.html>

Loon, van., J (2009). *Een Persoonsgerichte Ondersteuningsmethodiek*

Het methodisch bevorderen van kwaliteit van bestaan voor mensen met een verstandelijke beperking.

Gedownload op 18 april 2018, van

<http://www.kennispleingehandicaptensector.nl/kennispleindoc/showcases/Een%20Persoonsgerichte%20Ondersteuningsmethodiek1.doc>.

Movisie (z.d.). *Informele zorg.* Geraadpleegd op 19 april 2018, van

<https://www.movisie.nl/kennisdossiers/informele-zorg>

Vilans (z.d.). *Persoonsgerichte zorg.* Geraadpleegd op 18 april 2018, van

<https://www.vilans.nl/themas/persoonsgerichte-zorg>

Overig gebruikte bronnen

- Dialoog cliënt / Cliëntvervalsingsonderzoek
- Beschrijving zorgproces / ondersteuningsplan
- Cliëntpopulatie
- Klachten
- MIC-meldingen
- Uitkomst van teamreflectie.
- Ziekteverzuim

Bijlage 1: Programma externe visitatie

10.00-10.10	Aanvang met koffie en thee bij De Betuwe in Huissen.
10.10-10.20	Welkomstwoord Uitleg programma en verdeling groepen
10.20-10.40	Ronde 1: een presentatie
10.40-11.00	Ronde 2: een presentatie
11.00-11.10	Ronde 3: noteren van bevindingen door elk groepje.
11.10-11.40	Op weg naar woning 1 voor een rondleiding.
11.40-12.00	Op weg naar woning 2 voor een rondleiding.
12.00-12.15	Inventarisatie van bevindingen van beide groepen. gezamenlijke afsluiting. Mogelijkheid tot napraten onder het genot van een drankje.

Toelichting op het programma

De externe visitatie wordt vormgegeven door drie rondes. De aanwezige gasten zullen worden verdeeld in twee groepen en zij zullen beurtelings twee presentaties bijwonen:

Presentatie 1: Cliënten en medewerkers vertellen over hun ervaringen.

Presentatie 2: De kwaliteit van het zorgproces.

De derde ronde bestaat uit het opschrijven van de bevindingen van elk groepje. Elk groepje geeft hun bevindingen weer middels kleine notitiebriefjes op een groot vel papier.

De derde ronde wordt afgewisseld met twee rondleidingen. Tot slot worden de bevindingen uit de derde ronde eventueel aangevuld en uiteindelijk besproken. De externe visitatie wordt gezamenlijk afgesloten en er is ruimte tot napraten.

