



Kwaliteitsrapport 2020

Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg
2017-2022

Mei 2021

Nienke Bouthoorn, Beleidsmedewerker kwaliteit

Roos Deen, Gedragkundige

Jan Steven van Dijk, Bestuurder

Voorwoord

Beste lezer,

Als ik denk aan 2020 is jammer genoeg mijn eerste gedachte corona en niet zo zeer kwaliteit. Nu ik er langer bij stil sta en over nadenk, realiseer ik mij dat er meer is dan corona en we ook meer hebben gedaan. Dat kunt u lezen in dit verslag.

Het jaar 2020 confronteerde ons als zorginstelling met de vraag: Wat is goede zorg? Is dat geen corona krijgen of moeten we de balans zoeken? De balans zoeken tussen het risico op corona krijgen minimaliseren, maar ook de kans op psychisch lijden en/of schade beperken. Binnen Zorgerf Waarland hebben we heel bewust gekozen voor het laatste. We zijn zowel voor externe cliënten als familie langer open gebleven en eerder open gegaan, in vergelijking met andere zorginstellingen uit de omgeving.

Om de risico's te beperken en personeel te sparen hebben we ervoor gekozen veel activiteiten die een relatie met kwaliteit hebben uit te stellen. Denk hierbij aan de niet direct noodzakelijke opleidingen die werden geannuleerd. In de eerste periode van corona zijn ook veel ondersteuningsplanbesprekingen afgeblazen. Alle aandacht ging uit naar de directe zorg.

Na de zomer vonden wij, net als heel Nederland, meer onze weg in de digitale wereld. Op deze manier konden de overleggen en scholingen weer plaatsvinden. Mede hierdoor zijn er toch nog diverse ontwikkelingen geweest. Ik noem bijvoorbeeld de implementatie van de Wet zorg en dwang en de zelfevaluaties van het team met behulp van diverse testen.

Na het schrijven van dit voorwoord is mijn eerste gedachte over 2020 dan ook niet meer corona, maar een jaar waar we ondanks corona toch heel wat hebben bereikt.

Ik wens u veel leesplezier.



Jan Steven van Dijk
Bestuurder stichting Zorgerf Waarland



Samenvatting

Op basis van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 is dit kwaliteitsrapport 2020 opgesteld, met als doel om inzicht te verschaffen in de kwaliteit van zorg van Zorgerf Waarland.

Algemeen

De corona pandemie heeft veel invloed op de uitvoering van de zorg gehad. Vanaf april kregen we te maken met een lockdown, waardoor er geen externe cliënten naar de dagbesteding konden komen, er geen mensen op bezoek mochten komen en de bewoners niet meer naar hun familie konden. Vanaf mei konden we langzaam weer open en vanaf juni gingen we weer richting 'normaal'. Gedurende het hele jaar zijn er geen cliënten geweest met een positieve coronatest, wel waren er een aantal positief geteste medewerkers. Het ziekteverzuim is door COVID-19 veel hoger dan voorgaande jaren doordat medewerkers ziek waren of in quarantaine moesten. Dit zorgde voor extra druk bij het personeel.

Er wordt aan 27 cliënten zorg geboden (wonen en/of dagbesteding), door in totaal 33 medewerkers. Daarnaast zijn er 20 vrijwilligers. Dit is nagenoeg gelijk aan voorgaand jaar.

Medewerkers hebben een aantal scholingen kunnen volgen, waaronder voorbehouden handelingen en BHV. Organisatorisch is er gewerkt met ons thematisch jaarplan, maar vanwege COVID-19 zijn niet alle plannen uitgevoerd. Deze zijn doorgeschoven naar 2021. Er zijn wel stappen gezet bij de invoering van de Wet zorg en dwang (Wzd). Hiervoor is beleid geschreven, het digitale dossier ingericht en hebben de medewerkers kennis gemaakt met de wet.

Zorgproces rond de individuele cliënten

Iedere cliënt heeft een persoonlijk ondersteuningsplan, dat de basis is voor de begeleiding. In tijden van de pandemie hebben we gemerkt dat het administratieve stuk op bepaalde vlakken naar de achtergrond verschoof. In het begin van de crisis konden bijvoorbeeld de zorgplanbesprekingen niet meer doorgaan. Voor 2020 was de volledigheid en inhoud van het ondersteuningsplan juist een speerpunt. Er zijn wel kleine verbeteringen zichtbaar, maar in 2021 zal het de aandacht blijven behouden.

Het aantal incidentmeldingen is nagenoeg gelijk gebleven. De 'ongewenst gedrag' incidenten hadden in 2019 veelal betrekking op één cliënt. De acties die in 2019 zijn ingezet, werpen ook in 2020 nog zijn vruchten af. Het aantal meldingen voor deze cliënt is aanzienlijk afgenomen. Het totaal aantal meldingen is niet gedaald doordat een andere cliënt ongewenst gedrag is gaan vertonen waar eerder geen sprake van was. In 2021 zal de evaluatie van de incidenten een aandachtspunt blijven. Er hebben geen incidenten plaatsgevonden die bij de IGJ moesten worden gemeld.

Cliëntervaringen

Er is in 2019 een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd, waarvan in 2020 een aantal punten is opgepakt. In 2021 wordt hier verder mee gewerkt.

De medezeggenschap van de cliënten is versterkt doordat de cliënten- en verwantenraad meer is betrokken bij besluitvormingen. De cliëntenvergaderingen hebben meer inhoud gekregen en zijn structureler gevoerd.

Zelfreflectie in teams

In tijden waar veel druk heerst, is het belangrijk dat je als team op elkaar kunt blijven bouwen en weet waar ieders kwaliteiten liggen. In 2020 zijn de persoonlijkheden van de medewerkers in kaart gebracht en is gekeken naar ieders normen en waarden om zo meer onderling begrip voor bepaalde keuzes en voor elkaar te creëren. Dit moet resulteren in een betere taakverdeling en een eenduidige begeleidingsstijl van de cliënten. Hier zijn de eerste veranderingen zichtbaar in.

Er is vanwege de COVID-19 pandemie geen medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden. Dit is verplaatst naar 2021.

Externe visitatie

De externe visitatie heeft dit jaar niet plaatsgevonden. De feedback om kleinere stappen te zetten met het doorvoeren van verbeteringen, hebben we verwerkt in het jaarplan van 2021.

De impact van corona op de medewerkers en cliënten

Persoonlijk begeleider dagbesteding: “De impact van corona op het werk was heftig. Er waren vele vragen, er was stress bij een ieder, iedere keer moest je schakelen als er weer iets veranderde. Toch moesten we positief blijven en ontspanning proberen te brengen. Echter, het is wat het is, en zo probeerde je toch verder te gaan.

Corona zorgde bij de cliënten voor veel vragen en veel onduidelijkheid. Waarom is er geen externe dagbesteding? Wanneer mag ik er wel weer heen? Veel vragen leidden dan tot spanning bij ze. Af en toe was er dan ook een uitbarsting, was er verdriet en heerste er onmacht. Als begeleiding probeer je dit zo goed mogelijk te ondersteunen en de cliënten de mogelijkheid te geven om zich te uiten. Het helpt om samen te praten en te zoeken naar iets wat ontspanning kan brengen, zoals een muziekvideo die wekelijks toegezonden werd of af en toe toch een knuffel geven. Het verzorgen van de dieren, de dagelijkse vaste dingen doen, het ritme op het Zorgerf vasthouden en het werken met vaste schema's gaf wel duidelijkheid. We mogen blij zijn dat we in deze periode op zo'n mooi terrein heerlijk buiten konden vertoeven en de ruimte hadden.

Een collega heeft me eens verteld dat zij zichzelf ieder jaar doelen stelde. Ik merk dat het voor het werk ook werkt, jezelf kleine doelen stellen, ook naar de cliënten toe. Het maakt dat je bewuster ergens aan werkt.”

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2020. Hierin komen de verschillende bouwstenen uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 samen. Per bouwsteen geven we aan wat er goed is gegaan in 2020 en waar we ons in 2021 in kunnen ontwikkelen.

Voor de zorgverlening en de kwaliteit was 2020 een roerig jaar vanwege de COVID-19 pandemie die in februari 2020 uitbrak. De dagbesteding ging dicht en medewerkers werden ziek. Er was veel onrust voor bewoners en medewerkers. Zorgerf Waarland heeft geprobeerd zo lang mogelijk 'normaal' te blijven werken en open te blijven voor de cliënten van buitenaf. Daarbij zijn de richtlijnen tot afstand houden, hygiëne en overige door de overheid opgelegde maatregelen in acht genomen. De psychische gezondheid van de cliënten was een belangrijke factor die bij iedere beslissing mee werd genomen.

Op 3 april hebben we de besluiten moeten nemen om de dagbesteding voor externe cliënten te sluiten, geen bezoek meer toe te laten en de cliënten die bij ons verblijven ook niet meer van ons terrein te laten gaan. Onze bewoners konden nog wel gebruik blijven maken van onze dagbesteding omdat de woonvorm kan worden beschouwd als een gezin. Voor een deel van de externe cliënten is in eerste instantie vervangende zorg geboden door één-op-één begeleiding te geven. Vanaf half mei konden we de maatregelen weer wat verruimen. Er kon een vast contact worden opgegeven dat op bezoek mocht komen en bij de dagbesteding is op individuele basis gekeken welke externe cliënten terug naar de groep konden komen. Vanaf juni gingen we weer een beetje terug naar het 'normaal'. De bewoners mochten weer van het terrein af om naar hun vaste contactpersoon toe te gaan en de externe cliënten mochten weer volledig naar onze dagbesteding komen. Externe cliënten hebben zelfs bij ons uitgebreid met een extra aantal dagdelen zorg bij onze dagbesteding, omdat hun dagbesteding elders niet door kon gaan.

Deze uitbreiding heeft zich ook na het verstrijken van de maatregelen voortgezet.

De kwaliteits- en jaardoelen die we begin van 2020 hebben opgesteld in het thematisch jaarplan, hebben we voor een groot deel gedurende het jaar moeten laten vallen door de COVID-19 pandemie. De tijd ging op aan het organiseren van zaken rond corona en de hoge werkdruk vanwege het hoge ziekteverzuim. Zaken hebben stilgelegen en konden niet meer worden ingehaald. Om die reden is het doorgeschoven naar 2021. Dit valt in het gehele rapport terug te lezen.

Ten tijde van crisis komen kwetsbaarheden aan het licht en daar hebben we last van gehad, maar ook lering uit getrokken. Van te voren uitgedachte zaken, bleken in de praktijk te botsen. Een aantal verbeteringen konden we direct doorvoeren, andere zullen we in 2021 verder oppakken.

Ten gunste van de COVID-19 pandemie lijkt de draagkracht van de medewerkers te zijn afgenomen. Privé kun je minder ontspannen en er moet meer worden gewerkt. Daardoor lijkt de balans tussen werk en privé weg.

Het ziekteverzuim is door corona bijna 75% hoger dan voorgaande jaren. Dit vraagt extra van het zorgpersoneel. Complimenten voor de medewerkers dat ze alle zorg steeds met elkaar hebben kunnen oplossen, waardoor er geen uitzendkrachten nodig waren. Voor de cliënten was het heel fijn dat er altijd een bekende op de groep aan het werk was.

Financieel heeft de coronapandemie alleen in april en mei voor een omzetsderving gezorgd. Hiervoor hebben we een compensatie vanuit het Zorgkantoor ontvangen.

Doelstellingen van het rapport

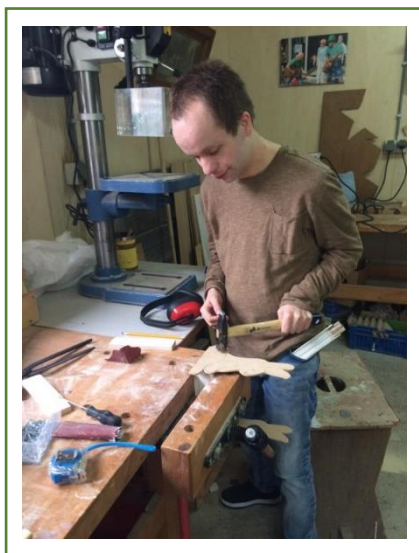
De opbouw van dit kwaliteitsrapport bestaat uit de vier bouwstenen:

1. Zorgproces rond de individuele cliënten
2. Cliëntervaringen
3. Zelfreflectie in teams
4. Externe visitatie

Dit kwaliteitsrapport heeft voor ons de volgende doelstellingen:

- Het laat zien waar Zorgerf Waarland op het gebied van kwaliteit van de zorg aan heeft gewerkt, waar we het komende jaar aan willen gaan werken en hoe we dat gaan aanpakken. Het levert een bijdrage aan de interne kwaliteitsverbetering en de cyclus Plan-Do-Check-Act.
- Het geeft duidelijkheid naar de cliënten over wat zij mogen verwachten van de geboden zorg en ondersteuning, het geeft inzicht voor de medewerkers die de zorg uitvoeren om voortdurend te werken aan kwaliteitsverbetering en het is richtinggevend voor de bestuurder.
- Het is een middel voor interne verantwoording naar de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht.
- Het is een middel voor externe verantwoording naar de samenleving, het Zorgkantoor en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Zorgerf Waarland is graag transparant over de kwaliteit van zorg en over de verbetertrajecten.



Leeswijzer

In hoofdstuk 1 vindt u algemene informatie over Zorgerf Waarland, zoals onze visie, werkwijze en ontwikkelingen voor de (nabije) toekomst.

Hoofdstuk 2 gaat over de eerste bouwsteen, de cliëntgegevens. Hier gaan we in op het zorgproces, het cliëntdossier, de activiteiten en onze werkwijze met betrekking tot incidenten en klachten en de manier waarop we deze proberen te beperken.

Cliëntervaringen zijn de basis van onze zorgverlening. In hoofdstuk 3 staat beschreven hoe we de cliëntervaringen meten, wat we hier mee doen en hoe we de medezeggenschap van cliënten hebben vormgegeven.

Medewerkers zijn van groot belang bij de zorgverlening. In hoofdstuk 4 is beschreven op welke wijze de teams een reflectie hebben gehouden en hoe dit bijdraagt aan de zorgverlening. Ook staat beschreven hoe we zorgen voor vakbekwame medewerkers en onze waardevolle vrijwilligers.

Hoofdstuk 5 is een samenvattend overzicht van punten waar we in 2020 aan hebben gewerkt en trots op zijn, en wat beter kan en waar we in 2021 aan willen werken.

De externe visitatie heeft in 2019 plaatsgevonden. In hoofdstuk 6 kunt u lezen wat we met deze inzichten hebben gedaan.

Het rapport wordt afgesloten met een bronvermelding en de bijlagen met cijfers van de incidentmeldingen en de benodigde reflectie vanuit de Cliëntenraad en Raad van Toezicht.



1. Algemene informatie

Visie op kwaliteit van zorg vanuit 'Visiedocumenten Kwaliteit Gehandicaptensector'

De samenwerkende partijen uit het werkveld hebben in eerdere jaren een 'Visiedocument Kwaliteit Gehandicaptensector' opgesteld. De uitgangspunten daarbij zijn 'kwaliteit van bestaan' en 'regie over eigen leven'. De kernpunten van deze gezamenlijke visie zijn¹:

- Cliënten hebben eigen regie;
- De zorg draagt bij aan de kwaliteit van bestaan;
- De beroepskrachten ondersteunen de cliënt bij het invullen van een eigen leven;
- Kwaliteit komt tot stand in dialoog tussen zorgverlener en cliënt;
- Aan kwaliteit wordt primair op het niveau van de cliënt invulling gegeven. Dat gebeurt door individueel maatwerk.

Visie en Missie Zorgerf Waarland

Visie - Groot in Kleinschaligheid

Zorgerf Waarland biedt wonen en dagbesteding aan voor (jong)volwassenen met een licht tot matige verstandelijke beperking. Er is een beschermde omgeving waar je kunt samenleven en werken in een groep.

Bij ons kun je oud worden. Wanneer je het groepswonen ontgroeit, streven we er op termijn naar om naar appartement-wonen toe te gaan.

Missie - Altijd in beweging

Onze missie is door het rapport heen te lezen. Per bouwsteen staan hier één of meerdere van onze missies in opgeschreven.

Doelgroep en cijfers

Zorgerf Waarland is een zorginstelling die begeleiding biedt aan mensen met een (verstandelijke) beperking. Wij bieden op de locatie een woonplek (maximaal 14 plekken), één logeerplek en diverse activiteiten als

dagbesteding aan. Op de volgende pagina vindt u een overzicht van cijfers met betrekking tot de cliënten, de medewerkers en de vrijwilligers.

Het totaal aantal cliënten op 31 december is zo goed als gelijk gebleven (26 in 2019 en 27 in 2020). Er zijn een aantal cliënten weggegaan, waar ook weer nieuwe cliënten voor terug zijn gekomen.

De financiering gaat via Zorg in Natura (ZIN), een Persoonsgebonden budget (PGB) of onderaannemerschap (OAS).

Een team van zeer betrokken medewerkers zorgt er 24 uur per dag voor dat de cliënten de juiste zorg en ondersteuning krijgen. Er is één gedragskundige aanwezig die de medewerkers ondersteuning biedt bij vragen rond de begeleiding van de cliënten en die regelmatig gesprekken met de cliënten voert.

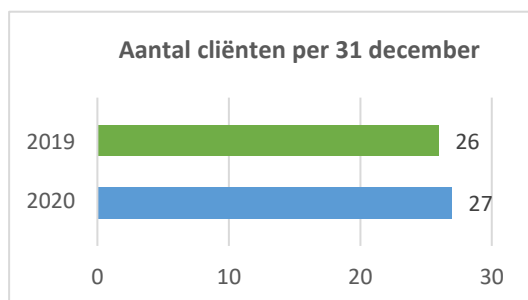
Het aantal medewerkers is nagenoeg gelijk gebleven (34 in 2019 om 33 in 2020). Er zijn verschillende medewerkers weggegaan, maar daar is bijna direct vervanging voor in de plaats gekomen. Een aantal medewerkers heeft een verhoging van hun contract gehad, zoals terug te zien is in de verhoging van het aantal FTE. Binnen de teams hebben er een aantal wisselingen plaatsgevonden.

Vrijwilligers zijn erg waardevol voor de organisatie en onze cliënten. Ze zorgen voor net dat beetje extra aandacht, maar zijn ook onmisbaar bij de praktische zaken zoals het vervoer en het onderhoud van het terrein. Voor de vrijwilligers is het werk een sociale bedoening. Dat bleek ook toen een vrijwilliger plotseling overleed.

Door COVID-19 vonden een aantal vrijwilligers het een te groot risico voor zichzelf om bij ons te helpen. Daardoor zijn zij tijdelijk niet gekomen of helemaal gestopt. Hierdoor is het aantal vrijwilligers gedaald van 23 naar 20.

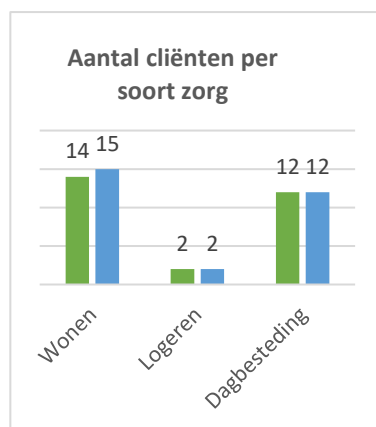
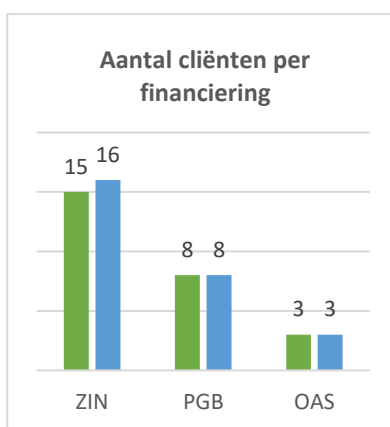
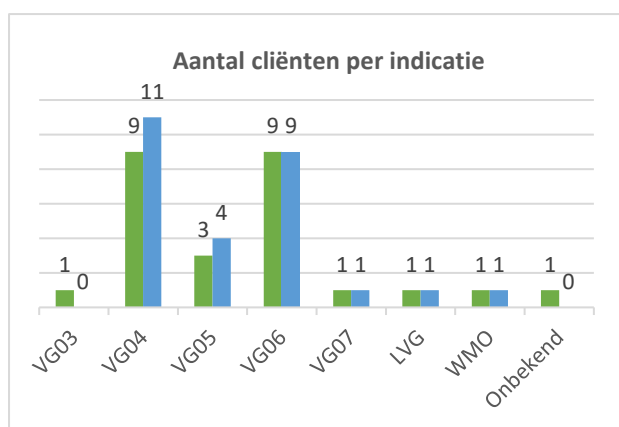
¹ Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022, Landelijk kader binnen de WLZ, paragraaf 3.2

Clënten

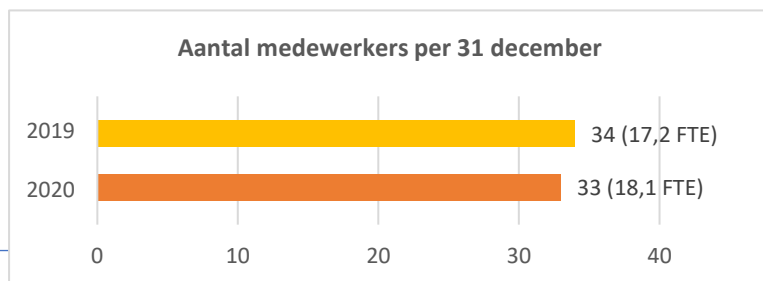


Legenda: ■ 2019 ■ 2020

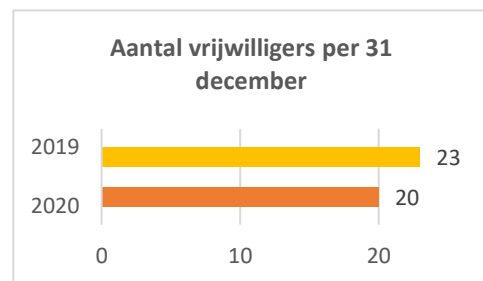
Onderverdeling:



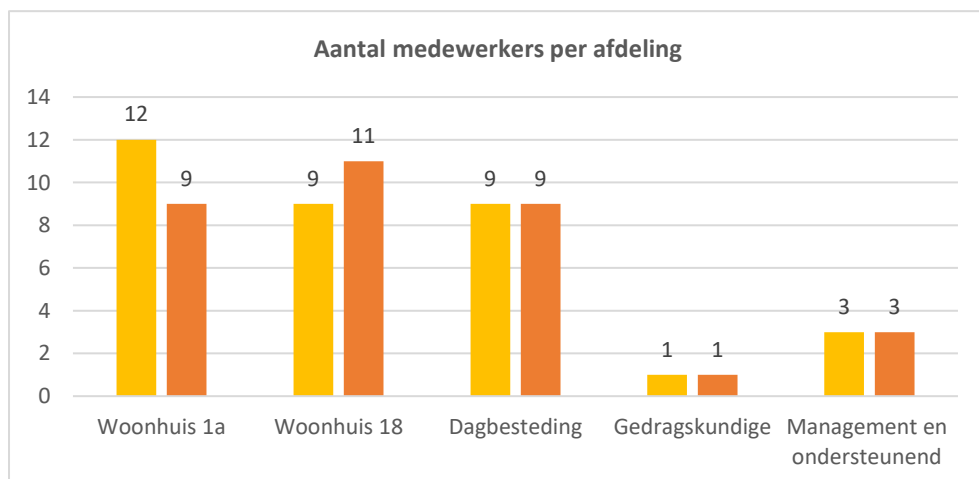
Medewerkers en vrijwilligers



Legenda: ■ 2019 ■ 2020



Onderverdeling:



Ontwikkelingen in de zorg

Cliënten

- De dagbesteding is gestart met het uitreiken van certificaten aan de cliënten. Twee keer in het jaar is er een middag georganiseerd waarin de cliënten certificaten ontvangen voor de vaardigheden die ze hebben behaald. De cliënten vinden dit leuk en zijn trots.
- We constateerden dat cliënten genieten van paardrijles, en dat een grote groep geniet om hiernaar te kijken. Stichting De Waaier heeft voor de cliënten een dug-out bij de paardenbak gemaakt. Zo kunnen ze beschut naar de lessen kijken.
- Doordat medewerkers bewuster zijn geworden van de inhoud van onvrijwillige zorg, zijn de eerste stappen gezet met betrekking tot andere bejegening richting de cliënten.
- De woonhuisvergaderingen en de cliënt-vergaderingen zijn beter opgezet doordat er aandachtsfunctionarissen zijn die dit oppakken. De vergaderingen zijn structureel van aard waardoor we beter weten wat er speelt bij de cliënten en de medezeggenschap is vergroot.
- Doordat een vrijwilligster haar koetsiersbewijs tweespan heeft gehaald, kunnen we met een grotere groep cliënten erop uit met de huifkar. Hier genieten de cliënten zichtbaar van.



Medewerkers

- Het jaar 2020 was een overgangsjaar voor de invoering van de Wzd. De gedragskundige heeft in het begin van het jaar uitleg gegeven aan de medewerkers over de wet. Vanwege de COVID-19 pandemie is dit daarna stil komen te liggen. De implementatie wordt in 2021 voortgezet, waarbij de zorgverantwoordelijken extra training krijgen over hun rol binnen de uitvoering van de wet.
- Medewerkers hebben hun kennis en kunde vergroot door deel te nemen aan diverse cursussen. Cursussen die zijn gevolgd zijn: Anders kijken naar agressie basis, Autisme, Diabetes, Intimiteit en seksualiteit basis, en de voorbehouden handeling Medicatie toedienen, Injecteren en Insuline toedienen. Eén medewerker heeft de opleiding Medewerker Maatschappelijk Zorg afgerond.
- Alle medewerkers hebben hun BHV herhalingsdiploma weer behaald. De medewerkers die in dienst zijn gekomen, hebben hun basisdiploma behaald.
- Het hele jaar hebben er onder leiding van de gedragskundige op kleine schaal en tijdens teamvergaderingen interviews plaatsgevonden. Medewerkers hebben hier cliëntspecifieke casussen en situaties kunnen schetsen waarin ze vastliepen bij de begeleiding. Door middel van de incident methode zijn deze casussen besproken. De medewerkers hebben hier leerpunten uit gehaald waardoor de begeleiding beter aansluit op de behoeften van de specifieke cliënten.

Organisatie

- Het legionellabeheersplan wordt door één van de opgeleide medewerkers uitgevoerd ter voorkoming van legionella. Twee keer is er gemonsterd en er heeft één externe audit plaatsgevonden. Naar aanleiding van de audit zijn er een aantal technische aanpassingen verricht.
- Het keurmerk Zoönose verantwoord bedrijf is voor 2020 weer verkregen.

- Eind 2019 is Zivver (beveiligd mailen) ingericht en in 2020 geïmplementeerd.
- Er is personele uitbreiding bij de back-office gekomen, waardoor taken beter kunnen worden afgebakend.
- Bij afwezigheid van de bestuurder was er een externe die de functie waar zou nemen. Door corona was dit voorgevallen en bleek dit in de praktijk niet te werken. Deze rol is hierdoor bij een eigen medewerker belegd.
- Alle medewerkers hebben de beschikking over een Leerplein van ZWOpleidingen waarin de reeds behaalde certificaten zijn geüpload en waarin er inzichtelijk is gemaakt wanneer een kwalificatie verloopt.



Overige initiatieven

Projecten waar momenteel aan wordt gewerkt zijn:

- Om de organisatie minder kwetsbaar te maken, zijn er gesprekken gevoerd om meer woonplekken aan te kunnen bieden. Dit kan op de huidige locatie of op een andere locatie.
- Er heeft een eerste oriëntatie plaatsgevonden om met twee andere organisaties in de regio te gaan samenwerken op het gebied van kwaliteit en administratie. Dit met behoud van de kleinschalige zorg die we bieden.

De impact van corona op de medewerkers en cliënten

Begeleider woonhuis 18: "Begin 2020 kwam de lockdown en mochten de cliënten niet meer naar hun ouders toe. Het is bijzonder om te zien hoe veerkrachtig de bewoners hier mee omgingen. Ouders, personeel maar ook burens probeerden deze periode zo leuk mogelijk voor ze te maken. Ouders brachten patat. Burens brachten taart. Personeel zorgde voor interne pyjama disco's, sjoelpartijtjes, filmavonden en er zijn heel wat spelletjes gespeeld. Gelukkig mochten we wel een rondje op het erf lopen voor een frisse neus en om de dieren te aaien. Met elkaar zijn we de lockdown goed doorgekomen.

Op onze woning wordt er, naast slingers en een groepscadeau, ook een raamschildering op maat gemaakt. Hou je van bonnetjes en chocopasta, dan kun je die op het raam verwachten. Afgelopen jaar hebben er een schaap, beer, Donald Duck en SpongeBob op het raam gestaan."

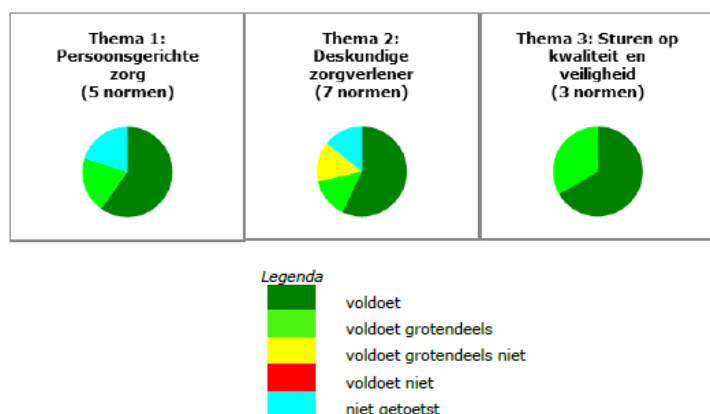


Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Op 17 september 2019 heeft de IGJ een onaangekondigd bezoek aan ons gebracht. De inspecteurs toetsten of wij de zorg geven zoals is voorgeschreven in professionele standaarden, wetten, veldnormen en vastgestelde kwaliteitskaders.

Een samenvatting van het bezoek was in het kwaliteitsrapport 2019 opgenomen. In 2020 zou er gewerkt worden aan verschillende punten.

Samenvattende beoordeling uit het rapport



Voortgang

Het vernieuwen van de huis- en leefregels en het bijbrengen van kennis over vrijheidsbeperking, inmiddels vallend onder de Wzd, hebben we tezamen opgepakt. Op iedere locatie afzonderlijk is vanaf het laatste kwartaal gestart met een aantal bijeenkomsten. Er is nogmaals een informatieve bijeenkomst gehouden over onvrijwillige zorg en de Wzd. Dit zorgde voor bewustwording van bepaalde zaken die verboden of opgelegd worden. Met dit in gedachten werd er per team gekeken naar de woon- en leefregels. Hier zijn aanpassingen in gedaan, waardoor hier alleen regels in staan die nodig zijn voor de ordelijke gang van zaken. In 2021 zullen ze ter advies aan de cliëntenraad worden voorgelegd.

De medicatieveiligheid hebben we direct na het bezoek aangepakt. Er zijn medicatiekoelkasten aangeschaft en we zijn overgestapt van apotheek. De ervaringen met deze apotheek waren over 2020 heel positief.

Het rapporteren op doelen is verbeterd, maar blijft een aandachtspunt. Om de cliëntgebonden risico's in beeld te brengen zullen we op zoek gaan naar een methode die beter aansluit bij onze doelgroep.

Conclusie van de inspectie

Wat gaat goed:

- Zorgverleners weten wat er nodig is, zodat cliënten 'lekker in hun vel' zitten.
- Zorgverleners nemen de cliënten serieus.
- Werken zichtbaar aan het verhogen van de kwaliteit. Het thematisch jaarplan laat zien hoe ze steeds bezig zijn met verbetering.

Wat kan beter:

- Beter rapporteren op doelen zal het methodisch werken stimuleren.
- Cliëntgebonden risico's meer in beeld brengen en beter terug kunnen vinden in het zorgdossier.
- Balans privé en werk kan onder druk komen te staan voor de zeer betrokken medewerkers.

Wat moet beter:

- In de huis-/ leefregels staan enkele afspraken die verder gaan dan regels voor een ordelijke gang van zaken.
- Kennis en bewustzijn op gebied van vrijheidsbeperkingen vergroten.
- Toepassen van de richtlijnen voor medicatieveiligheid verdient meer aandacht.

2. Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt

De kern van Bouwsteen 1 is het inzichtelijk maken van de kwaliteit van de (persoonsgerichte) zorg. Hieronder vallen dat de zorg aansluit op de wensen en voorkeuren van de cliënt en welke afspraken er worden gemaakt. Dit bereiken we door in gesprek te gaan met de cliënt en de uitkomsten een plek te geven in het persoonlijke ondersteuningsplan (OSP). Zorgerv Waarland legt deze informatie vast in het elektronisch cliëntdossier ONS Nedap.

Cliënt centraal

'We werken graag samen met de cliënt, zijn/haar ouders of wettelijk vertegenwoordigers en andere betrokkenen rondom de cliënt, om samen te zorgen dat de cliënt zo goed mogelijk tot zijn recht komt. Bij Zorgerv Waarland heb je veel te zeggen over de invulling van je eigen leven. We denken niet in beperkingen en gaan samen op zoek naar mogelijkheden en begeleiden je in wat je nodig hebt. De faciliteiten van Zorgerv Waarland ondersteunen dit en de activiteiten bij zowel wonen als dagbesteding sluiten zo goed mogelijk op je wensen aan'. (Uit de missie en visie van Zorgerv Waarland)

Persoonlijk ondersteuningsplan

Bij Zorgerv Waarland is iedereen een uniek persoon met daarbij zijn eigen beperkingen en mogelijkheden en zijn eigen behoeften. We willen de cliënten op maat ondersteunen in zijn ontwikkeling en het voeren van de eigen regie staat centraal. Iedere cliënt heeft een persoonlijk ondersteuningsplan dat de basis is voor de begeleiding. Hierin wordt vastgelegd op welke manier de cliënt het best kan worden begeleid en aan welke doelen de cliënt wil werken om zichzelf te ontwikkelen en zelfredzamer te worden. De persoonlijk begeleider stelt het plan samen met de cliënt (en/of wettelijk vertegenwoordiger) op. Zij gaat in gesprek met de cliënt (en/of wettelijk vertegenwoordiger), helpt met het formuleren van de persoonlijke

doelen en wensen en legt dit vast in het persoonlijke ondersteuningsplan. Daarin staan ook de risico's en ondersteuningsafspraken voor de vier (levens)domeinen: lichamelijk welbevinden, mentaal welbevinden, participatie en woon- en leefomstandigheden.

De doelen in de persoonlijke ondersteuningsplannen waren voor 2020 een doorlopend aandachtspunt. De persoonlijk begeleiders hebben hierbij extra ondersteuning gehad. Met een coach hebben ze de doelen van de cliënten doorgenomen en gekeken op welke wijze deze SMART gemaakt konden worden. Veelal waren de doelen te groot gesteld, waardoor het niet haalbaar was voor de cliënt om deze binnen drie tot zes maanden te behalen en het lastig was om op de doelen te rapporteren. In 2021 zal dit een punt van aandacht blijven, waar de persoonlijk begeleiders ondersteuning in blijven krijgen. Deze ondersteuning is zowel inhoudelijk als vanuit de backoffice om de cyclus voor een ieder goed onder controle te krijgen.

Evaluaties

De wensen en behoeften van mensen en de situaties waarin ze zich bevinden kunnen constant veranderen. Daardoor veranderen ook de persoonlijke doelen en de ondersteuningsbehoeften van een cliënt. Om de ondersteuning hier zo goed mogelijk op af te stemmen, zorgen we er voor dat er wordt gewerkt met een actueel persoonlijk ondersteuningsplan. In dit ondersteuningsplan wordt de voortgang gerapporteerd. Ieder kwartaal maakt de persoonlijk begeleider een evaluatie op de doelen, op basis van de dagrapportages, om zo te beoordelen of een doel is behaald, moet worden aangepast of moet worden voortgezet. Halfjaarlijks evalueert de persoonlijk begeleider met de cliënt (en wettelijk vertegenwoordiger) de doelen, ondersteuningsafspraken en beschreven risico's. Minstens één keer per jaar is er een ondersteuningsplanbespreking die betrekking heeft op het gehele zorgdossier, waarbij de gedragskundige en andere betrokken disciplines aanwezig zullen zijn.

Nadat de COVID-19 pandemie uitbrak en er geen bezoeken mogelijk waren, konden ook de ondersteuningsplan besprekingen en evaluaties niet door gaan. Deze zijn halverwege het jaar, op afstand, weer opgestart. Hierdoor zijn er verschuivingen in de planning ontstaan. Waar in eerste instantie twee keer per jaar een bespreking was, kon dit in 2020 niet worden nagekomen.

Dit heeft geen gevolgen gehad voor de zorg van de cliënten. Bij wijzigingen in de zorg, hebben er op een andere wijze gesprekken plaatsgevonden. Er zijn op regelmatige basis contacten met de wettelijk vertegenwoordigers geweest. In sommige gevallen zijn ze zo intensief geweest dat het vastleggen een bijkomende formaliteit betrof. Waar nodig zijn er aanpassingen in het plan van de cliënten gedaan, maar deze zijn niet altijd geformaliseerd in een OSP bespreking met notulen.

In 2021 zal er aandacht aan de zorgplannen worden gegeven, waarbij de halfjaarlijkse cyclus weer in acht wordt genomen. Middels een interne audit wordt de achterstand in kaart gebracht, en blijven de persoonlijk begeleiders ondersteuning krijgen van de coach en de administratief medewerker.

Digitaal cliëntportaal

Het is voor iedere cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) mogelijk om digitaal inzage te hebben in het elektronisch cliëntdossier door middel van Caren Zorgt. Hiermee kan het persoonlijke ondersteuningsplan met de bijbehorende doelen worden ingezien, maar kunnen ook de rapportages die door de begeleiding worden geschreven over de voortgang van de doelen worden gelezen. Voor de cliënt is het mogelijk om andere zorgverleners uit te nodigen om mee te lezen in zijn dossier. In 2020 maakt bijna iedereen gebruik van deze functie. Voor 2021 zullen we het gebruik blijven aanbevelen bij de nieuwe cliënten die in zorg komen. We vinden het belangrijk dat de informatie over de zorg zo veilig mogelijk met elkaar wordt gedeeld.

Dagbestedingsactiviteiten

In 2019 werd er geconstateerd dat het activiteitenprogramma van de dagbesteding onvoldoende aansloot bij de wensen en behoeften van de cliënten. Er werd niet structureel met doelen gewerkt en er was onvoldoende in beeld wat de cliënt op de dagbesteding wilde leren, waardoor de medewerkers niet cliëntvolgend bezig waren. In 2019 is een start gemaakt met de uitbreiding en wijziging van het aanbod activiteiten en dit zou in 2020 verder worden ontwikkeld.

Vanwege de COVID-19 pandemie, was het een rommelig jaar op de dagbesteding. Er was een tijdelijke sluiting en er werd aangepaste zorg verleend. De groepssamenstelling was steeds anders doordat de bewoners niet altijd naar hun externe dagbesteding konden en de externe cliënten niet durfden te komen vanwege hun gezondheid of juist extra kwamen omdat hun andere dagbesteding dicht was. Ook het wegvallen van vrijwilligers heeft er voor gezorgd dat er onvoldoende tijd vrij gemaakt kon worden om te werken aan de evaluatie van de activiteiten. In 2021 zullen de (persoonlijk) begeleiders dagbesteding dit verder ontwikkelen, uitwerken en evalueren of het aanbod van de activiteiten nu voldoende aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënten.





Ontspanning op de dagbesteding

- Feestavond met een disco waar ook externen naar toe mochten komen (nog voor de COVID-19 uitbraak)
- Tochtje met de huifkar
- ThemawEEK met allerlei activiteiten
- Koningsspelen op eigen terrein

Ontspanning voor de cliënten

Bij ons wonen en werken cliënten. Wij vinden het belangrijk dat er naast de dagelijkse dagbesteding, ook ruimte is voor ontspanning. Vanwege de COVID-19 pandemie konden de bewoners niet op vakantie en konden ze ook geen dagje weg naar bijvoorbeeld een pretpark.

In de zomermaanden is er één week waarbij de activiteiten van de dagbesteding komen te

vervallen en de week aan de hand van een thema wordt ingevuld. Dit kon gelukkig evengoed doorgaan. Het thema ridders en prinsessen was door de cliënten zelf gekozen op de cliëntenvergadering van de dagbesteding. Met elkaar werd er een slot gebouwd, hebben ze een kasteel bezocht en gingen ze ringsteken met de paarden. De week werd afgesloten met een bourgondisch diner en een bal. De cliënten hadden genoten.

Ontspanning op de woningen

- Bewoners van één woning zijn gaan lunchen met hun persoonlijk begeleider
- De bewoners van de andere woning krijgen op hun verjaardag slingers, een groepscadeau en een op maat gemaakte raamschildering
- Filmavonden houden
- Sjoelcompetitie
- Spelletjes spelen



Veiligheid

'Vanuit een beschermde omgeving van Zorgerf Waarland participeer je in de samenleving en Zorgerf Waarland helpt je hierbij'. (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)

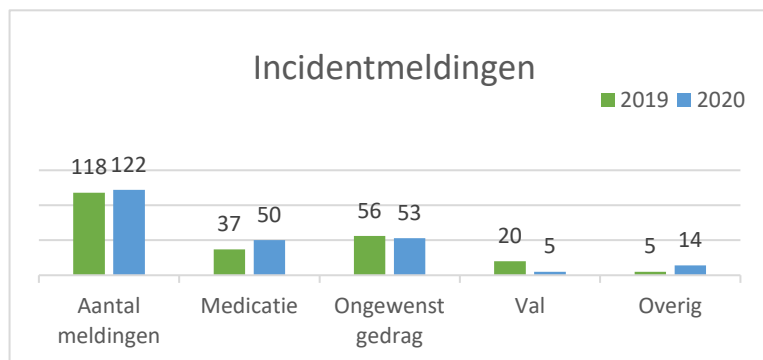
Incidentmeldingen

Zorgerf Waarland heeft in het elektronisch cliëntdossier ONS Nedap een MIC/FOBO meldingen formulier opgenomen. De medewerkers registreren hier alle medicatie incidenten, meldingen van ongewenst gedrag (o.a. fysiek, verbaal, psychisch), (seksueel) overschrijdend gedrag en overige incidenten (o.a. vallen, verwonden, weggelopen). De meldingen die worden gedaan zijn voor ons kansen om te leren.

De meldingen worden behandeld door de gedragskundige, behalve als het medicatie betreft. Dan is het de verpleegkundige die een analyse maakt. In 2020 hebben we onvoldoende tijd gehad om alle incidentmeldingen te analyseren en administratief af te handelen. De incidenten die voor zijn gevallen, zijn wel door medewerkers besproken met de gedragskundige of tijdens een vergadering meegenomen. In 2021 is het een ontwikkelpunt om de incidentmeldingen structureel binnen de teams te bespreken en van de meldingen van te leren.

Aantal meldingen

In 2020 zijn er 122 meldingen gedaan. Dit is nagenoeg gelijk aan 2019. Zie bijlage 1 voor een specifieke verdeling per soort incident.



De grafiek geeft het aantal en de aard van de incidentmeldingen weer.

Dat het aantal meldingen nagenoeg gelijk is gebleven is opvallend vanwege de corona pandemie. Wij denken dat het ermee te maken heeft dat de dagstructuur van de cliënten niet wezenlijk veranderde. Waar de cliënten eerst naar de externe dagbesteding gingen, konden ze nu naar onze dagbesteding gaan en bleef men in het ritme van werken en thuiskomen.

Aan het aantal meldingen kunnen we ook opmaken dat medewerkers de omgeving nog als veilig ervaren om een melding te doen.

De ongewenst gedrag incidenten hadden in het voorgaande rapport voornamelijk betrekking op één cliënt. De acties die in 2019 zijn ingezet, werpen ook in 2020 nog zijn vruchten af. Het aantal meldingen voor deze cliënt zijn aanzienlijk afgenomen. Echter is het totaal aantal meldingen niet afgenomen door dat een andere cliënt ongewenste gedrag is gaan vertonen waar eerder geen sprake van was.

Er zijn in 2020 geen incidenten geweest die moesten worden gemeld bij de IGJ.

Uitgevoerde acties

Naar aanleiding van de meldingen zijn de volgende acties uitgezet en uitgevoerd:

- ✓ Bij de medicatie incidenten betreft het voornamelijk 'vergeten af te tekenen'. Met ons opleidingsinstituut is een rollenspel opgezet waarbij praktijksituaties worden nagebootst. Dit wordt ingezet als medewerkers (her)toetsing van hun voorbehouden handelingen krijgen. Het heeft echter niet tot minder meldingen geleid. In 2021 zal hier extra aandacht aan worden gegeven en worden gekeken wat nog meer nodig is.
- ✓ Ongeveer 30% van de meldingen heeft betrekking op één cliënt. De uitbraak van COVID-19 heeft op deze cliënt een grote psychische impact gehad. Dit vertaalde zich voornamelijk in ongewenst gedrag en weggelopen. Een-op-een begeleiding is ingezet waardoor het weggelopen ophield.

Het CCE is betrokken voor de begeleidingsstijl en er hebben structureel MDO's plaatsgevonden.

- ✓ Doordat een cliënt een epileptische aanval kreeg, viel deze door een glazen wand in de badkamer. Het glas op de woningen is vervangen voor veiligheids-glas zodat de kans op herhaling wordt verkleind.

Vrijheidsbeperkingen - Onvrijwillige zorg

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. Het uitgangspunt van deze wet is "Nee, tenzij..." Dit houdt in dat wij geen zorg verlenen die de cliënten niet willen. In 2020 hebben we het eerste concept van het beleid geschreven. Daarnaast zijn medewerkers geïnformeerd over de Wzd. Door de coronapandemie is er onvoldoende tijd geweest om het volledig te implementeren. Het delen van de informatie is als lastig ervaren doordat we niet in grote groepen samen konden komen. Ook was het bereik minder doordat er veel collega's ziek waren. In 2021 zal de wet verder worden geïmplementeerd. Belangrijk hierbij is dat alle medewerkers bewust zijn van de wet en creatief zijn in het vinden van oplossingen. De persoonlijk begeleiders worden opgeleid als zorgverantwoordelijke.

In ONS Nedap is er in 2020 een start gemaakt met de inrichting van het digitale dossier, waarbij de maatregelen onvrijwillige zorg kunnen worden vastgelegd in het persoonlijke ondersteuningsplan. In 2021 hebben de persoonlijk begeleiders eventuele onvrijwillige zorg in het dossier vastgelegd, zodat duidelijk is welke maatregelen worden gehanteerd en deze regelmatig worden geëvalueerd. Daarnaast zullen ze de begeleidingsafspraken duidelijker vastleggen in het dossier.

Eind 2020 is het beleid van de Wet zorg en dwang ter advies opgestuurd naar de cliëntenraad. In 2021 zal het beleid worden afgerond en zullen de opmerkingen vanuit de cliëntenraad worden verwerkt.

Klachten

Een uiting van onvrede of een klacht moet kunnen worden geuit en is voor Zorgerf Waarland een leermoment. In eerste instantie proberen we een klacht op een informele wijze met elkaar op te lossen. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht schriftelijk worden voorgelegd aan de geschillencommissie Zorg Algemeen, waarbij we zijn aangesloten.

In 2020 zijn er geen klachten ontvangen.

Vertrouwenspersoon

Zorgerf Waarland heeft een externe vertrouwenspersoon voor zijn medewerkers en de cliënten (en/of wettelijk vertegenwoordigers). De vertrouwenspersoon verstrekt informatie en adviseert medewerkers en cliënten die onvrede ervaren en die overwegen een melding van een vermoeden van een misstand te doen, waaronder ongewenste omgangsvormen, en begeleidt hen desgewenst bij het doen van een dergelijke melding.

In 2020 zijn er drie meldingen van twee meldeurs geweest. De conclusie is dat de meldeurs de bedrijfscultuur als onveilig ervaren. Een aanbeveling die is gedaan, is om een anoniem medewerkerstevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit zou kunnen helpen de ervaren onveiligheid in de cultuur inzichtelijk te maken en daarop te kunnen anticiperen.

In het kader van de Wet zorg en dwang, is er vanuit het Zorgkantoor een onafhankelijk cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) Wzd aangesteld. Die is er voor de cliënten (en/of wettelijk vertegenwoordigers) ter ondersteuning indien zij iets willen maar niet mogen of iets moeten maar niet willen. In juli 2020 heeft de CVP uitleg gegeven over haar rol en heeft zij zich voorgesteld aan medewerkers en de cliëntenraad. In oktober en november heeft zij locatiebezoeken gebracht en kennis gemaakt met de cliënten. Voor 2021 zijn er vier locatiebezoeken ingepland.

3. Bouwsteen 2: Cliëntervaringen

De kern van Bouwsteen 2 is het inzichtelijk maken van de verkregen informatie uit het cliëntervaringsonderzoek. Hieronder vallen dat de medezeggenschap van de cliënt zichtbaar is en dat hij wordt betrokken bij beslissingen die moeten worden genomen. We vinden het belangrijk dat cliënten, verwanten en medewerkers hun mening kunnen en durven geven over alledaagse zaken, maar ook over ons beleid.

Gastvrij

'Zorgerf Waarland is gastvrij en de omgeving straalt rust uit. Het buitenleven speelt een grote rol en de natuur weet te inspireren om een gezond leven te leiden'. (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)

Extern cliëntervaringsonderzoek

In december 2019 is het cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd met het cliëntervarings-instrument 'Onze cliënten aan het woord' van Ipso Facto. Hieruit is een rapport opgesteld, dat waardevolle informatie heeft gegeven over wat goed gaat en wat nog beter kan.

In 2020 zou het onderzoek met de medewerkers worden besproken en zouden ze gaan werken aan verbeterpunten. Een punt dat onder andere is opgepakt, is dat de inrichting van de woonkamer en keuken op de betreffende woning in samenspraak met de cliënten is aangepast. In de andere woning zijn de wanden opnieuw geverfd. Er is meer bekendheid met de cliëntenraad doordat er structureel vergaderingen worden gehouden. Op de dagbesteding zijn de eerste stappen gezet in het aandacht geven aan nieuwe dingen leren en voldoende tijd hebben voor de cliënten.

In 2021 zal ieder team aan maximaal drie nieuwe doelen gaan werken die voortkwamen uit het tevredenheidsonderzoek. In 2022 zal er weer een nieuw groot onderzoek worden uitgevoerd.

Clïëntervaringsmeting 2019 'Onze cliënten aan het woord'

Gemiddelde waardering per onderdeel bij een schaal van 1 tot 10. Responspercentage is 50%.

Begeleiding	8,7
Wonen	8,1
Dagbesteding en werk	8,3
Vrije tijd	8,8

Wat we moeten behouden:

- Begeleiding wonen luistert goed, hebben voldoende tijd, zijn vrolijk en streng wanneer dat nodig is;
- Cliënten voelen zich veilig en thuis;
- Ondersteuning van de begeleiding;
- Leuke klusjes om uit te voeren.

Wat we beter kunnen doen:

- Bekendheid benodigde begeleiding;
- Voldoende tijd door begeleiding dagbesteding;
- Zelfstandigheid en eigen regie vergroten;
- Het eten;
- Invulling vrije tijd;
- Genoeg te doen hebben;
- Genoeg nieuwe dingen leren;
- Ondersteuningsplan is niet bij iedereen bekend;
- Onbekendheid cliëntenraad;
- Weten wat er gerapporteerd wordt;
- Inrichting van de woonkamer en keuken.

Vragenlijst cliënttevredenheid

Bij iedere ondersteuningsplanbespreking, wordt een vragenlijst cliënttevredenheid toegestuurd. Dit is een verkorte versie van het grote tevredenheidsonderzoek en geeft inzicht in de tevredenheid en eventuele knelpunten. Er zijn in 2020 27% meer reacties op onderzoeken teruggekomen t.o.v. 2019. De facilitaire dienstverlening krijgt een aanzienlijk hogere beoordeling (van 6,7 in 2019 naar 7,7 in 2020). Op de andere drie gebieden is de beoordeling in 2020 iets lager uitgekomen dan in 2019 (grootste verschil is 0,9 punt daling). In 2020 zijn er minder opmerkingen gegeven. Een cliënt gaf de gebieden wonen, externe dagbesteding en vervoer een onvoldoende. Hier is tijdens de OSP bespreking aandacht aan gegeven en er zijn nieuwe afspraken gemaakt om de onvrede weg te nemen. Hieruit blijkt mede dat dit soort gesprekken en onderzoeken waardevol zijn om te behouden.

De samenvatting van het onderzoek:

Intern cliënttevredenheidsonderzoek 2020

Gemiddelde waardering per onderdeel bij een schaal van 1 tot 10
47% van de gestuurde vragenlijsten zijn retour gekomen

Wonen	7,6
Dagbesteding	7,0
Vervoer	7,6
Facilitaire dienstverlening	7,7

Wat we moeten behouden: Door niemand ingevuld.

Wat we beter kunnen doen:

- Communicatie via Caren Zorgt invoeren;
- Graag duidelijkheid over wie gaat vervoeren;
- Graag later naar bed kunnen;
- Geen wasmachine/ droger in de avond aan doen.

Medezeggenschap

Zorgerf Waarland vindt het belangrijk dat de cliënten op individueel niveau mee kunnen praten en denken over hun eigen leven (zeggenschap). Het is ook belangrijk dat op collectief niveau gepraat en meegedacht kan worden over zaken die met de woningen,

dagbestedingslocatie of de organisatie te maken hebben (medezeggenschap).

De cliënten- en verwantenraad, hierna te noemen de raad, vertegenwoordigt de gezamenlijke belangen van de cliënten. De raad bestaat uit vier wettelijk vertegenwoordigers van de cliënten, waarbij zowel de woningen als de dagbesteding zijn vertegenwoordigd. In 2020 heeft de raad meer vorm gekregen en heeft hij meegedacht en gepraat over een aantal beleidszaken. De raad is om advies gevraagd naar aanleiding van de te nemen maatregelen rond corona. Er is een adviesaanvraag neergelegd voor de tarieven voor 2021 en het Wzd beleid. De raad is ook op de hoogte gebracht van de uitbreidingsplannen op de locatie en het onderzoek naar een mogelijke samenwerking met andere zorgorganisaties.

Op de woningen en dagbesteding zijn de zogenoemde 'cliënten-/ woonhuisvergaderingen' gehouden. Bij deze vergadering worden praktische en dagelijkse zaken besproken, zoals leefregels, activiteiten en de begeleiding. In 2020 zijn er vaste medewerkers aangewezen die deze vergaderingen voorbereiden en worden de vergaderingen structureel ingepland. Hierdoor is er zichtbaar meer continuïteit. In 2021 zal dit worden voortgezet.

Onderwerpen die bij de dagbesteding zijn besproken zijn o.a. de activiteiten zwemmen en sporten, invulling van de themawEEK, de komst van nieuwe dieren, het afwasschema, gebaar van de week weer gaan invoeren, organiseren van disco en paardrijlessen. Er is ook gesproken over de grootte van de groep in de pauzes en dat het te veel drukte gaf. De groep is in twee groepen opgesplitst. Met de cliënten is dit geëvalueerd en het wordt als positief ervaren, dus zetten we het voort. Bij woonhuis 1a is er besproken of de cliënten een therapiehond op de woning willen. Hierover is nog geen besluit genomen, omdat de meningen van de bewoners verdeeld zijn. Bij woonhuis 18 is met de cliënten besproken of ze een poes zouden willen. Dit vonden de bewoners leuk en de poes is er gekomen.

4. Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

De kern van Bouwsteen 3 is dat medewerkers nadenken over hun handelen en het effect daarvan op de cliënten. De teams kijken daarom regelmatig in de spiegel en staan stil bij de vraag wat goed gaat en wat beter zou kunnen. Op deze manier zijn ze bewust bezig met kwaliteit van zorg- en dienstverlening en de kwaliteit van bestaan van de cliënten.

Gentle teaching

'Alle zorgmedewerkers van Zorgerf Waarland zijn Gentle Teaching geschoold. Bij Gentle Teaching ligt het accent niet op het ontwikkelen van praktische vaardigheden of het afleren van 'ongewenst gedrag', maar op het ontwikkelen van onvoorwaardelijke relaties.' (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)

Aanpak teamreflectie en thema's

In tijden van crisis blijkt nog meer hoe belangrijk het is dat je op je team kunt bouwen. Je moet voor elkaar klaar staan en bereid zijn zaken van elkaar over te nemen. Op het moment dat een team onder druk staat, komen ook vaak de knelpunten naar voren. In 2020 stond de teamreflectie begin van het jaar gepland, maar vanwege corona is in september de start gemaakt. Doordat medewerkers ziek raakten, was er geen tijd voor een extra teamoverleg of was het team incompleet.

Zoals de IGJ in hun rapport aangaf, werken er zeer betrokken medewerkers, waardoor de balans tussen privé en werk onder druk kan komen te staan. Hier is bij alle teams sprake van geweest. Zichtbaar hierin is dat medewerkers onderling iets van elkaar verwachten wat niet iedereen waar wil en kan maken. Dit gebeurt ook op het gebied van de begeleidingsstijl die nog niet altijd eenduidig was, door verschillende normen en waarden.

Het doel van de teamreflectie van 2020 was om ieders persoonlijkheid in kaart te brengen

en te bespreken, te kijken naar ieders normen en waarden en hierdoor meer onderling begrip voor bepaalde keuzes en elkaar te creëren. Aansluitend moest dit resulteren in een eenduidigere/ gezamenlijke begeleidingsstijl van de cliënten.

Iedere medewerker heeft een DISC test gemaakt. Daar kwam een profiel uit en deze is met het gehele team besproken. Medewerkers hebben besproken of ze elkaar herkenden in het profiel. Opvallend was dat er bij de dagbesteding veel verschillende profielen zijn. Dat maakt het lastiger om met elkaar een team te vormen. Op één van de woningen zijn groepjes van medewerkers die hetzelfde profiel hebben. De medewerkers met profielen die tegenovergesteld van elkaar waren, hadden ook zichtbaar verschillende werkstijlen.

Naar aanleiding van de DISC test is gekeken of de taken die een ieder doet, passen bij zijn/haar profiel. Aan de hand hiervan zijn er veranderingen aangebracht in de taken zodat ze beter zijn afgestemd op de persoon en diens kwaliteiten.

Na deze eerste bijeenkomst hebben de teams een tweede bijeenkomst gehad over normen en waarden onder leiding van de gedragskundige. Hierbij is gebruik gemaakt van een het Waarden en normenspel. Vragen die centraal stonden waren: Wat zijn ieders eigen normen en waarden? Link deze normen en waarden aan je persoonlijkheid. Welke normen en waarden willen we binnen het team? Hier zijn mooie gesprekken uit voortgekomen binnen de teams. De huidige normen die gelden voor de groep zijn besproken en er is gekeken of die behouden moeten blijven. Hierbij is vooral benadrukt dat de eigen regie van de cliënten een belangrijke waarde is voor Zorgerf Waarland. In 2021 wordt het verder uitgewerkt om de begeleidingsstijl richting de cliënten verder te uniformeren.

Medewerkers

'Medewerkers bieden we een fijne en veilige werkplek waarin ze de vrijheid hebben zich te ontwikkelen. Medewerkers en vrijwilligers hebben de ruimte om richting te geven aan goede zorg.' (Uit de missie en visie van Zorgerf Waarland)

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eens in de drie jaar voeren wij een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Met deze uitkomsten kunnen we sturing geven om het werken bij ons (nog) prettiger en gemakkelijker te maken. Tevreden medewerkers zorgen voor minder ziekteverzuim wat zorgt voor meer stabiliteit op de groepen en dus voor de cliënten.

In 2019 kwamen er twee aandachtspunten uit het gehouden onderzoek. Medewerkers wilden meer personele inzet. Hier is gehoor aan gegeven door uitbreiding van het aantal FTE. Ook zouden medewerkers binnen de organisatie soms sneller geholpen willen worden. Door COVID-19 is dit juist lastiger geworden.

In 2020 zou er anoniem een MTO worden uitgevoerd. Vanwege de COVID-19 pandemie is hier onvoldoende tijd voor geweest. Eind 2020 is de eerste opzet van vragen voor het MTO gemaakt. In 2021 zal het MTO digitaal worden verzonden.

De Raad van Toezicht heeft met een aantal medewerkers een overleg gehad over de tevredenheid van de medewerkers.

Training en opleiding medewerkers

Onze medewerkers hebben een passende opleiding en zijn daarin geschoold op niveau 4 of 5. Het is ook mogelijk dat een medewerker instroomt met een lager opleidingsniveau en daarnaast extern een opleidingstraject volgt.

Wij vinden het belangrijk dat studenten de mogelijkheid hebben om stage bij het Zorgerf te kunnen lopen en dat ze begeleid worden door een deskundig iemand.

Corona heeft invloed gehad op onze stageplaatsen. Tijdens de eerste lockdown hadden we onze dagbesteding en woningen gesloten voor externen om de kans op een besmetting zo minimaal mogelijk te houden. Dat hield ook in dat onze stagiaires niet konden komen. Gelukkig konden ze vanaf juni weer stage komen lopen. We hebben deze keuze ook gemaakt, omdat we hard op zoek zijn naar mensen in de zorg. Een stagiaire kan bijdragen aan de zorg waardoor er minder druk bij de medewerkers ligt en de cliënten net een beetje extra aandacht krijgen.

Er konden het hele jaar geen maatschappelijke stages worden gedaan. Voorgaande jaren organiseerden maatschappelijke stagiaires met kerst de levende kerststal, maar deze kon dit jaar niet doorgaan.

Door ons aanbod van stageplaatsen hebben we al veel stagiaires een plek kunnen bieden. Daar kwamen in 2020 ook stages voor leerlingen vanuit de praktijkschool bij. Een mooi resultaat dat we met een leerling hebben bereikt, was dat de stagebegeleider de leerling enorm heeft zien groeien. De leerling had meerdere stageplaatsen gehad, maar kon niet meekomen. Bij ons werd er geen druk om te presteren opgelegd en konden we taken aanbieden die goed aansloten op het niveau van de leerling. De leerling kreeg zelfvertrouwen en bloeide op.

Opleidingsplan

Eind 2019 is er samen met ZWOpleidingen een opleidingsplan voor 2020-2021 opgesteld. Hierbij zijn de wensen en behoeften van de medewerkers meegenomen. Via een online Leerplein hebben medewerkers de beschikking over 34 e-learningmodules, kunnen ze zich inschrijven voor een cursus en worden ze tijdig opgeroepen indien een kwalificatie verloopt. Dit alles om hun kennis up-to-date te houden en uit te breiden.

De cursussen die voor 2020 ingepland waren, zijn voor een groot deel geannuleerd, omdat er vanwege COVID-19 pandemie geen bijeenkomsten in groepen plaats mochten vinden. De enkele cursussen die door konden gaan, zijn met inachtneming van de maatregelen gehouden.

In februari en maart, net voor de lockdown, hebben een aantal medewerkers de cursus Diabetes en Autisme gevolgd. In januari, februari en september 2020 hebben de medewerkers de herhaling voor de voorbehouden handelingen (o.a. medicatie delen) laten toetsen. In september hebben de medewerkers de cursus 'Intimiteit en seksualiteit' en 'Anders kijken naar agressie' gevolgd, als zij deze nog nooit eerder hadden gevolgd. Medewerkers van de backoffice hebben in november de cursus Time Management gehad. De groep werkbegeleiders heeft, onder begeleiding, een intervisie gehouden.

Het opleidingsplan zal in 2021 per kwartaal afgestemd worden met de medewerkers wat betreft de behoefte en de mogelijkheden wegens de coronamaatregelen.

Leerplein

Eind 2020 bleek het Leerplein nog niet volledig gevuld met de reeds behaalde certificaten. Hierdoor was onvoldoende inzichtelijk welke kwalificaties een ieder had en welke cursussen er nog gevolgd moesten worden. In 2021 zal de administratief medewerker ervoor zorgen dat alle behaalde certificaten van de medewerkers in het Leerplein staan en het inzichtelijk is welke nog behaald moeten worden.

Hierna kunnen medewerkers gerichter inschrijven op de cursussen.

Waardevolle vrijwilligers

De groep vrijwilligers zetten zich op verschillende manieren in voor het welbevinden en welzijn van onze cliënten. Er zijn vrijwilligers die actief bijdragen door met de cliënten te gaan fietsen, knutselactiviteiten te doen, hout te bewerken, te bakken of door ze een dagje mee te nemen voor een uitje. Anderen zetten zich in door klussen op het terrein te doen of door de cliënten te halen en brengen naar hun dagbesteding/ woning of de fysiotherapie.

Corona heeft ook invloed gehad op onze vrijwilligers. Door de lockdown hebben we onze dagbesteding en woningen gesloten voor externen om de kans op een besmetting zo minimaal mogelijk te houden. Dat gold in eerste instantie ook voor onze vrijwilligers. Gelukkig konden ze vanaf mei weer naar ons toe komen. Hierin maakte iedere vrijwilliger voor zichzelf de keuze of dit voor hem/ haar mogelijk en verantwoord was. Helaas hebben hierdoor een aantal vrijwilligers afscheid genomen. Eén van onze vrijwilligers overleed heel plotseling.

In 2020 zouden we werken aan de organisatie van het technische proces voor de nieuwe coördinator van de vrijwilligers. Hierin zijn de eerste stappen gezet door alle vrijwilligers in een overzichtelijk systeem te plaatsen, waardoor ze bijvoorbeeld een attentie bij een verjaardag krijgen. In 2021 zullen we hier verder aan werken door de functie en het proces te optimaliseren.



5 vragen aan een vrijwilliger van de dagbesteding:

1. Hoe lang ben je al vrijwilliger bij Zorgerf Waarland?

Al ongeveer 9 jaar. Sinds de oprichting, nu bijna 4 jaar, bij het Zorgerf en 5 jaar bij de voorganger van het Zorgerf.

2. Welke bijdrage kun jij leveren door je inzet als vrijwilliger?

Ik haal eerst een aantal cliënten op en samen gaan we naar het Zorgerf toe. Daarna ga ik met maximaal drie cliënten in de houtwerkplaats aan het werk. Sinds begin 2020 doe ik dat samen met een andere vrijwilliger. De groep moet niet te groot zijn want dan kun je ze niet goed begeleiden en cliënten vinden het zelf ook te druk worden. Vaak is er ook wel één aan het schuren of verven. We maken o.a. vogelhuisjes, maar als de cliënten zelf ideeën hebben is dat ook goed. Een aantal cliënten hebben de zelfgemaakte spulletjes op hun kamer hangen. Ik help ook buiten en met evenementen. Met de cliënten hebben we dan dingen voor de open dag of de themaweek gemaakt.

3. Wat vind je zo mooi aan dit werk?

Je haalt er echt voldoening uit als je er mee bezig bent. Daarom kan ik het ook al zo lang doen. Vanwege corona kom ik al een jaar niet. Laatst kreeg ik een berichtje dat de cliënten mij missen. Daar doe je het ook voor.

4. Wat is voor jou een mooie ervaring?

Ik was bijna jarig en toen vroegen ze wat voor cadeau ik wilde. Ik wilde wil een knappe radio voor in de werkplaats. Dit hadden ze netjes ingepakt en samen met de cliënten en nog een aantal vrijwilligers werd er een feestje van gemaakt. (red. dit was voor de corona-uitbraak)

5. Wat betekent corona voor je werkzaamheden bij het Zorgerf?

Vanaf de eerste lockdown ben ik niet meer geweest. Het is een te groot risico voor mezelf en voor mensen in mijn directe omgeving. Ik werd wel nog een keer gevraagd om vogelhuisjes te maken zodat de cliënten die konden mozaïeken. Op een zaterdagochtend heb ik dit toen gemaakt. Gelukkig verwacht ik nu wel snel gevaccineerd te gaan worden, zodat ik daarna weer terug kan komen.



3 vragen aan een stagiaire, opleiding Social Work:

1. Waarom heb je voor ons als stageplaats gekozen?

Mijn oudere zus heeft een licht verstandelijke beperking en gaat naar jullie dagbesteding toe. Af en toe ging ik langs en ik vond er altijd een fijne en gemoedelijke sfeer hangen. Dit trok mij heel erg aan. Daarom heb ik voor mijn eerste jaar stage, één dag in de week, voor jullie gekozen.

2. Wat heb je van de coronapandemie in de praktijk gemerkt?

De regels werden strenger, vooral bij binnenkomst moest je altijd handen wassen en schoenen aan houden. Verder was het handen schudden of knuffelen niet meer de bedoeling. Dit maakte de sfeer wel iets minder warm. Hiervoor in de plaats kwam het elleboog 'schudden' en het voeten tikken, wat de cliënten ook erg grappig vonden. Er kwamen allerlei variaties op.

3. Wat is voor jou een mooie ervaring?

Mijn mooiste ervaring is toch wel het zien genieten van de cliënten. Niks was te gek en iedereen hoorde erbij. De cliënten onderling waren eigenlijk altijd gezellig en ook naar de begeleiding toe was er veel liefde. Hierdoor genoot eigenlijk iedereen van de dagbesteding, wat ik erg bewonderingswaardig vind.

5. Samengevat: Waar we trots op zijn in 2020 en wat beter kan voor 2021

Concreet hebben we in 2020 gewerkt aan de kwaliteit van

- *Corona*
Ondanks de heersende coronamaatregelen, zijn we er trots op dat we de zorg voor de cliënten zo veel als mogelijk op de gebruikelijke wijze konden voortzetten. We konden een dagstructuur aan blijven bieden die bekend was. De zorg kon door de bekende medewerkers worden uitgevoerd waardoor we geen uitzendkrachten hoefden in te zetten.
- *Wet zorg en dwang (Wzd)*
Het overgangsjaar voor de invoering van de Wzd is gebruikt om voorlichting te geven aan alle medewerkers, een beleid is geschreven, de eerste inrichting van het elektronisch cliëntdossier is gedaan en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft kennis gemaakt.
- *Veiligheid*
Het keurmerk Zoönose is verkregen en de locatie is weer gekeurd op voorkoming van legionella.
- *Persoonlijke ondersteuningsplannen*
De persoonlijk begeleiders hebben extra ondersteuning gehad bij het opstellen van SMART doelen. Dit heeft er aan bijgedragen dat de doelen beter zijn geformuleerd en het rapporteren op doelen is verbeterd.
- *Apotheek*
We hebben positieve ervaringen met de apotheek waar we eind 2019 naar zijn overgestapt.
- *Digitaal cliëntportaal Caren Zorgt*
Bijna iedereen maakt gebruik van Caren Zorgt en kan daarmee digitaal rapportages, het zorgdossier en ondersteuningsplan inzien. Hierdoor kan er dagelijks meegelezen worden met de rapportages en is er minder kans dat documenten bij verkeerde mensen terecht komen.
- *Medezeggenschap en inspraak*
De cliënten-/woonhuisvergaderingen worden door vaste medewerkers georganiseerd. Hierdoor is er zichtbaar meer continuïteit. De cliënten- en verwantenraad heeft meer vorm gekregen en heeft meegedacht en gepraat over een aantal beleidszaken.
- *Stagiaires*
Door ons aanbod van stageplekken hebben we, ondanks corona, toch een aantal stagiaires een plek kunnen bieden. Daar kwamen in 2020 ook stages voor leerlingen van de praktijkschool bij.
- *Begeleidingsstijl*
Het Waarden en normenspel heeft al voor kleine veranderingen in de begeleidingsstijl gezorgd en heeft meer duidelijkheid voor de cliënten opgeleverd.
Er zijn nog steeds positieve ervaringen rond één client en de begeleiding en extra inzet van personeel. De acties die in 2019 waren uitgezet, werpen ook in 2020 nog zijn vruchten af.
- *Scholing*
Medewerkers hebben ondanks de coronapandemie veel kennis opgedaan door het volgen van cursussen. Alle medewerkers zijn weer BHV geschoold.

Voor 2021 willen we verder werken aan de kwaliteit van

➤ *Persoonlijk ondersteuningsplan*

De eerste stappen om meer methodisch te werken rond de ondersteuningsplannen zullen worden gezet. Zowel de SMART doelen, de volledigheid van de dossiers als het rapporteren op doelen blijven de aandacht krijgen zodat alle ondersteuningsplannen aanwezig zijn en inhoudelijk kwalitatief goed. De begeleidingsafspraken zullen duidelijker worden vastgelegd in het dossier, net als eventuele onvrijwillige zorg. Om de cliëntgebonden risico's in beeld te brengen zullen we op zoek gaan naar een methode die beter aansluit op onze doelgroep.

➤ *Begeleidingsstijl*

Met de medewerkers wordt gewerkt aan een uniforme begeleidingsstijl.

➤ *Incidentmeldingen*

De incidentmeldingen zullen structureel binnen de teams worden besproken om er van te leren. Medicatiemeldingen krijgen extra aandacht om deze terug te dringen.

➤ *Wet zorg en dwang (Wzd)*

Alle medewerkers worden het jaar rond meegenomen in de Wzd door middel van voorlichting en feedback op het handelen. De zorgverantwoordelijken krijgen een extra training over hun rol binnen de uitvoering van de wet. Het beleid wordt verder geïmplementeerd.

➤ *Huis- en leefregels*

De huis- en leefregels worden aangepast waardoor hier alleen regels in staan die nodig zijn voor de ordelijke gang van zaken. Deze zullen ter advies aan de cliëntenraad worden voor-gelegd en met de cliënten zelf worden besproken.

➤ *Dagbesteding*

De (persoonlijk) begeleiders dagbesteding zullen het aanbod activiteiten verder ontwikkelen, uitwerken en evalueren of het voldoende aansluit bij de wensen en behoeften van cliënten.

➤ *Tevredenheid*

Ieder team zal aan doelen gaan werken die voortkwamen uit het tevredenheidsonderzoek. Er zal een anoniem medewerkerstevredenheidsonderzoek worden gehouden.

➤ *Beleid*

Er zullen beleidsvergaderingen worden gehouden om met elkaar verbeteringen door te voeren en daarbij successen te kunnen vieren om het draagvlak te verhogen en beleid beter te kunnen implementeren. Onze missie en visie zal worden geëvalueerd. Ook wordt er gekeken naar de leeftijdsgroep jongvolwassenen en of we recht doen als we over deze term spreken.

➤ *Medezeggenschap*

Continuïteit behouden aan de cliënten-/ woonhuisvergaderingen en de verwantenraad blijven betrekken bij besluitvorming.

➤ *Vrijwilligers*

De taken van de vrijwilligerscoördinator duidelijk vastleggen en meer als aanspreekpunt gaan invoeren.

6. Bouwsteen 4: Externe visitatie

De kern van Bouwsteen 4 is één keer per twee jaar een externe visitatie uit te laten voeren door een team dat bestaat uit minimaal twee externe deskundigen. Het kwaliteitsrapport vormt de input voor de visitatie. Kwaliteit van zorg en bestaan, en bijbehorende verbeteracties zijn onderwerp van gesprek.

Het doel van de externe visitatie is om te toetsen of wat uit het kwaliteitsrapport naar voren komt, ook in de praktijk terug is te zien. Door het kwaliteitsrapport vooraf te laten lezen, het Zorgerf te laten zien en daarna met elkaar gedachten uit te wisselen, raken we niet blind voor ons eigen handelen en kunnen we ons handelen toetsen.

Op 19 augustus 2020 heeft er een externe visitatie plaatsgevonden over het jaar 2019. Deze bestond uit een kennismaking, rondleiding bij de dagbesteding en de woningen, een verdiepingsgesprek en een terugkoppeling met aanbevelingen. Het externe visitatieteam bestond uit twee personen.



Inzichten uit visitatie

De visitatie leverde mooie inzichten op. In 2020 hebben we hier slechts gedeeltelijk aan kunnen werken omdat de visitatie laat in het jaar was gehouden vanwege de coronapandemie. Een aantal stappen die we hebben gezet zijn:

- *‘Blijf verbinding met de medewerkers en cliënten houden en stem met elkaar af.’*
Doordat de cliënt-/ woonhuisvergaderingen structureel zijn doorgevoerd hebben we een beter inzicht in wat er speelt bij de cliënten en kunnen ze ook echt mee denken met thema's.
- *‘Gebruik het rapport als beeld voor intern gebruik. Dat je de successen kunt vieren en hierbij kunt stilstaan.’*

In 2021 zullen er beleidsvergaderingen worden gehouden om met elkaar verbeteringen door te voeren en daarbij successen te kunnen vieren. Hierdoor willen we ook meer verbinding met de medewerkers behouden.

- *‘De basis om binnen de organisatie vorm te gaan geven. Neem hierbij kleinere stappen.’*
Bij het opstellen van ons thematisch jaarplan 2021 hebben we hier rekening mee proberen te houden door meer tijd te nemen voor het invoeren van zaken. We hebben gekeken naar wat onze hoofdzaken zijn om aan te gaan werken.
- *‘Maak beleid op de leeftijdsgroep jongvolwassenen.’*

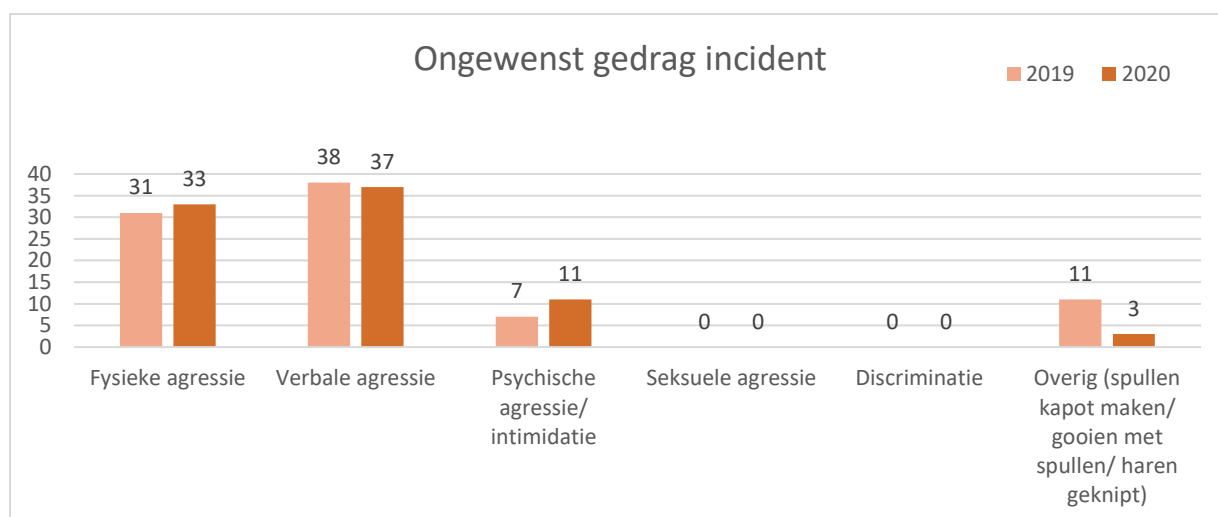
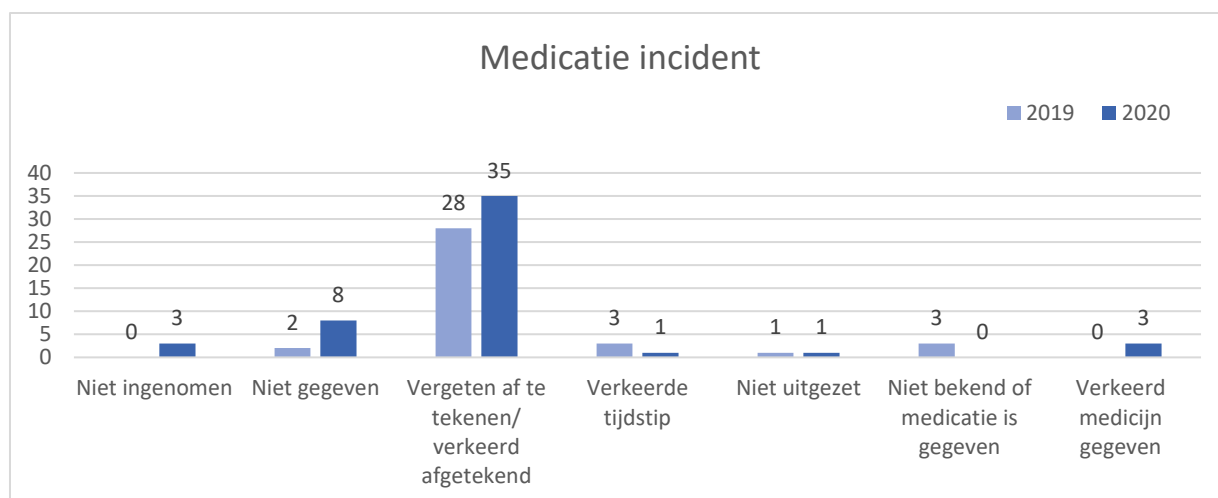
In 2021 willen we nogmaals kijken naar onze missie en visie en de leeftijdsgroep, omdat we serieus na willen denken of we wel recht doen als we over jongvolwassenen spreken.

7. Geraadpleegde informatiebronnen

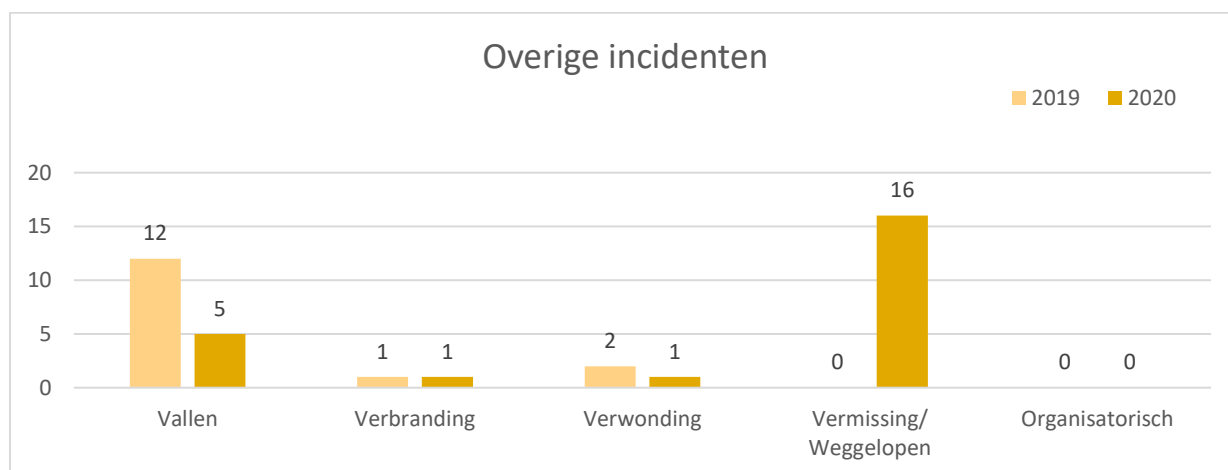
Bij het opstellen van dit kwaliteitsrapport is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Elektronisch cliëntendossiers uit ONS Nedap Zorgerf Waarland;
- Leerplein ZWOpleidingen;
- Verslag cliëntervaringsonderzoek Ipso Facto (2019);
- Teamreflecties woonhuis 18, woonhuis 1a en de dagbesteding (2019 en 2020);
- Missie en visie Zorgerf Waarland (versie 2020)
- Rapport van het inspectiebezoek aan Stichting Zorgerf Waarland op 17-09-2019, (IGJ, februari 2019);
- Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022: Landelijk kader binnen de WLZ;
- Handreiking Kwaliteitsrapport en externe visitatie: In het kader van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017 – 2022;
- Sámen maken we de zorg steeds beter: Samenvatting Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022;

Bijlage 1: Incidentmeldingen



Fysieke agressie (o.a. slaan, vastgrijpen, duwen, krabben), verbale agressie (o.a. schelden, schreeuwen, treiteren), psychische agressie/ intimidatie (o.a. dreigen, chanteren, achtervolgen, pesten), seksuele agressie (o.a. nafluiten, opmerkingen maken, handtastelijkheden, met de ogen uitkleden).



Bijlage 3: Reflecties op het kwaliteitsrapport 2020

Reflectie Cliëntenraad

Goede zorg en ondersteuning kan niet zonder betrokken, bevlogen en vakbekwame mensen. Professionals die de input van cliënten, verwanten, reflectie en cijfers vertalen naar de praktijk van alledag.

Wij zijn daarom trots op alle medewerkers die dag in dag uit klaar staan voor de cliënten. En minstens zo trots op de (kwaliteits)resultaten die zij met elkaar realiseren.

Het rapport biedt houvast om intern te verbeteren, maar is ook een goede basis om het gesprek aan te gaan met externe partijen. Uitdagingen liggen er onder andere op het gebied van uitbreiding, maar ook structuur en communicatie.

De Wzd vergt veel van personeel, wij blijven aangeven: *“Hoe kun je bewaken dat mensen belangrijker blijven dan alleen het volgen van regels en protocollen!”*

Reflectie Raad van Toezicht

In de Raad van Toezicht van het Zorggerf Waarland is het Kwaliteitsrapport 2020 besproken. Hieronder de verschillende reacties van de leden van de Raad van Toezicht:

“Een groot compliment voor het rapport. Het is goed leesbaar en je krijgt een goed beeld van waar het Zorggerf staat. Je wordt enthousiast als je het leest. Er is goed beschreven wat er goed gaat, maar ook wat nog aandacht nodig heeft. Goed om te lezen dat ondanks corona toch een aantal verbeteringen zijn opgepakt en dat de zorg voor de cliënten op een verantwoorde wijze is doorgegaan met een mooie balans tussen de mogelijkheden en maatregelen.”

“De cliëntenversie is top! Mooi duidelijk weergegeven met pictogrammen en helder eenvoudig taalgebruik.”

“Zorggerf Waarland is een organisatie met, wat mij betreft, een goed inzicht in wat goed maar ook minder goed gaat. In het rapport lees je terug hoe het Zorggerf dit wil gaan oppakken. Dit plan van aanpak komt haalbaar over.”

“Wat is het weer een waardevol rapport geworden: een goede en transparante vertaling van het bijzondere jaar 2020, waarin corona in alles doorwerkte, maar waarin desondanks heel veel tot stand is gekomen. Het is prettig leesbaar en de illustraties en de opgetekende ervaringen van medewerkers en vrijwilligers voegen extra waarde toe.”

De Raad van Toezicht, als interne toezichthouder, is zeer content met dit mooie en complete rapport, waarin op alle facetten (bouwstenen) van het Kwaliteitskader Gehandicaptensector, uitgebreid en onderbouwd wordt gerapporteerd.

Zorggerf Waarland laat hierbij zien dat zij transparant is over wat er binnen de organisatie gebeurt, wat goed gaat en waarvan kan worden geleerd.

De benoemde actiepunten voor 2021 uit het rapport, de huidige stand van zaken en gevolgde koers, geven de Raad van Toezicht van het Zorggerf, met gepaste trots, voldoende vertrouwen in de ontwikkelingen en voortgang voor het komende jaar.