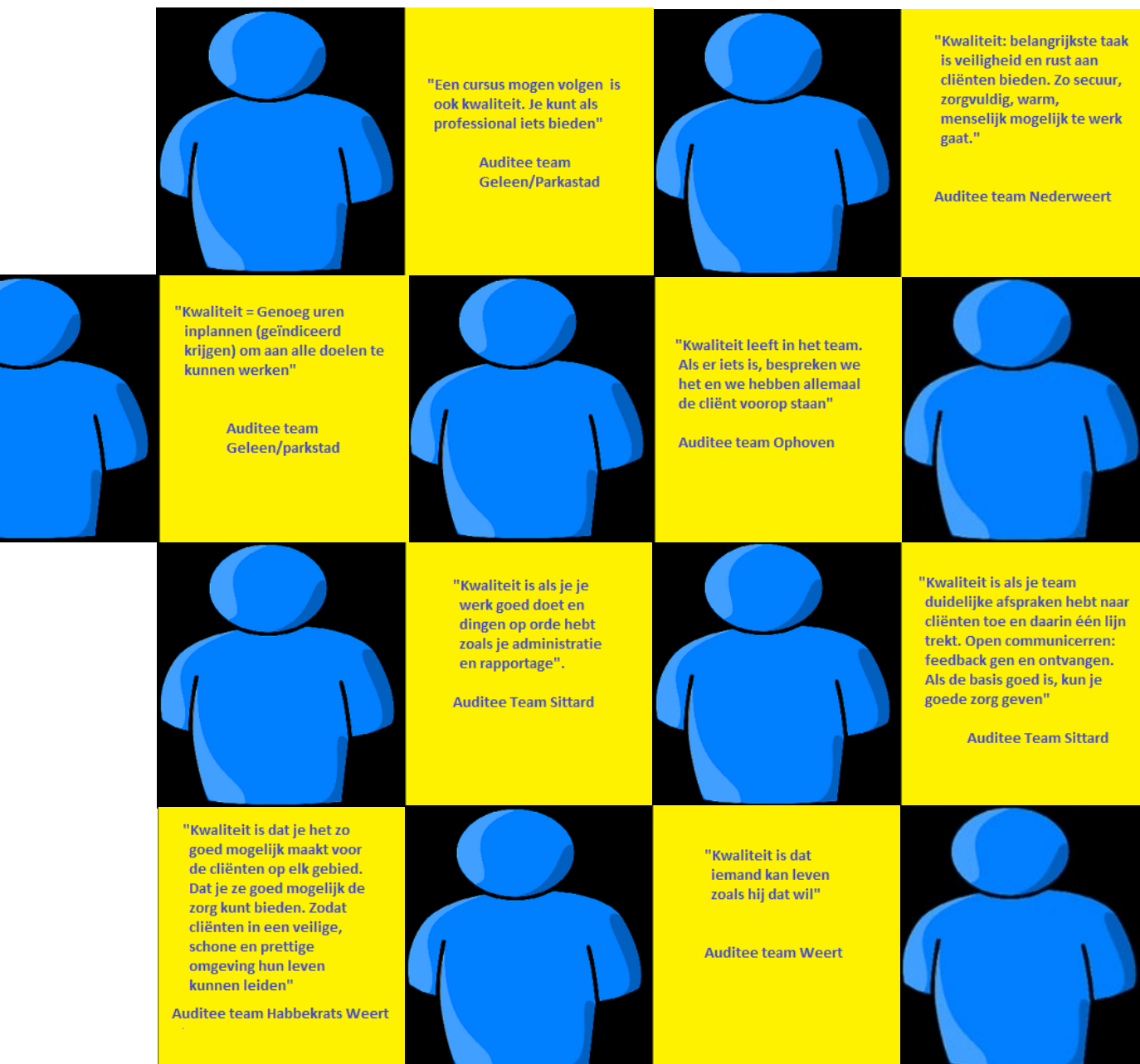
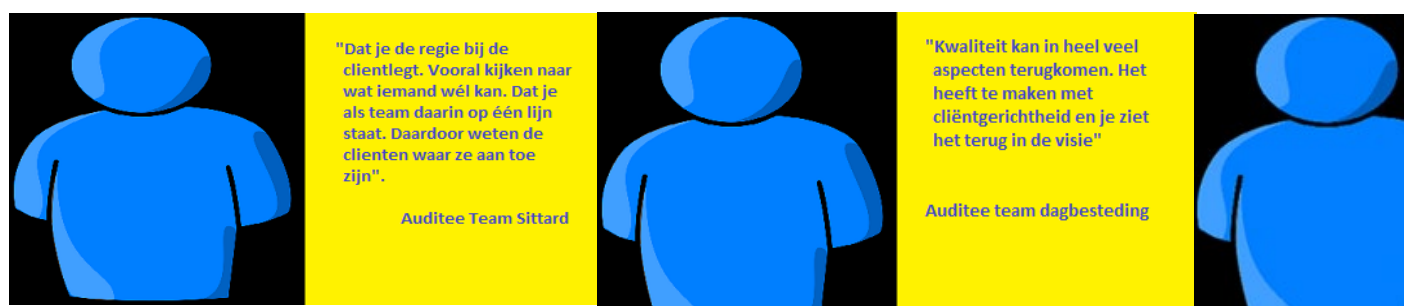




Kwaliteitsrapport WonenPlus



Tweduizendzeventien



Afkortingenlijst

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
ECD	Elektronisch Cliënt Dossier
Fobo	Fouten, Ongelukken en Bijna Ongelukken
MT	Management Team
PDCA	Plan Do Check Act
VGN	Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
Wkkgz	Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg
WLZ	Wet Langdurige zorg
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Inhoud

Voorwoord door de bestuurder	4
Inleiding	6
Visie	7
Het zorgproces rondom de individuele cliënt	8
Onderzoek naar cliëntervaringen.....	14
Teamreflecties.....	16
Kwaliteitsrapport en visitatie	18
De dialoog.....	20

Voorwoord door de bestuurder

Voorwoord door de bestuurder. Eigenlijk is het een nawoord. Na het kwaliteitsrapport 2017 gelezen te hebben word ik ook dit jaar weer overvallen door een zekere mate van trots.

‘Wat doet WonenPlus toch goed werk en wat investeert WonenPlus toch veel in de kwaliteit van de begeleiding van mensen met een hulpvraag.

Elk jaar weer bij het opsommen van wat WonenPlus gedaan of beter gezegd gepresteerd heeft in zo’n afgelopen jaar sta ik versteld van wat er allemaal gebeurd is en wellicht sta ik nog meer versteld van het feit dat een en ander gebeurd is en nagenoeg niet meer opvalt, en als zo vanzelfsprekend lijkt te zijn. Dat is cultuur, dat zit de ‘WonenPlusser’ nu eenmaal in het bloed.’

Het Kwaliteitskader 2017-2022 is een gezamenlijk initiatief van de landelijke cliëntenorganisaties, de VGN, het zorgkantoor en de Inspectie voor GezondheidsZorg.

In 2016 is het kwaliteitskader vanuit een vernieuwde kijk op kwaliteitszorg, door 24 zorgaanbieders getest in proeftuinen. Het Kwaliteitskader 2017-2022 heeft in principe alleen maar betrekking op de zorg die onder de Wet langdurige zorg valt.

WonenPlus schrijft dit rapport over en voor al haar cliënten. WonenPlus kenmerkt zich nog steeds en dus ook hier, in het integraal benaderen van zaken, posities en van mensen.

Kortom ontschotten is ook hier het parool van WonenPlus. WonenPlus biedt begeleiding en dagbesteding aan mensen met een hulpvraag ongeacht.....

Omdat administratieve lastenverlichting binnen de gezondheidszorg een landelijk doel was (of is?) is er binnen WonenPlus voor gekozen om over 2017 alleen een kwaliteitsrapport, vanuit het kwaliteitskader gezien, te schrijven en niet ook nog het gebruikelijke kwaliteitsjaarverslag (samen met de jaarrekening).

Door middel van dit kwaliteitsrapport 2017 wil WonenPlus zich maatschappelijk verantwoorden in het doen en laten en gezien vanuit de kwaliteit van begeleiding aan de cliënt. Er wordt immers met gemeenschapsgeld gewerkt waarover WonenPlus graag verantwoording aflegt aan die maatschappij en graag wil laten zien en toetsen dat met de toegekende bedragen dat gedaan wordt waarvoor ze bedoeld zijn: hulpvragen van cliënten beantwoorden.

2017 een mooi jaar voor WonenPlus. Een jaar waarin ook weer kwaliteit en goede menselijke begeleiding en zorg en dagbesteding geleverd is aan de cliënt. Maar ook een jaar waarin er een maatschappelijke tendens speurbaar is naar weerstand tegen mensen met een beperking. En zoals WonenPlus haar handelen verantwoord naar de maatschappij, onder meer door dit verslag, zo zou de maatschappij haar weerstand tegenover mensen met een beperking moeten verantwoorden naar de hulpvragers.

Sociale media, in samenhang met journalistiek maar ook medeburgers droppen op allerhande manieren negatieve signalen over mensen met een beperking, over slechte organisaties en over zakkenvullers binnen de gezondheidszorg.

Organisaties en hun ambassadeurs mogen en moeten, vaak mede in het kader van de privacy, het ware of hun verhaal niet communiceren. En zo is ook hier de aanvaller de beste verdediger.

U mag dit kwaliteitsrapport dan ook graag zien als een tegenreactie op de negatieve signalen rondom de zorg en waarmee WonenPlus verantwoording aflegt aan de maatschappij.

Beter nog ziet u dit verslag als bevestiging van alle goede dingen die u al weet of communiceert over de kwalitatief hoogwaardige begeleiding en dagbesteding die gegeven wordt door medewerkers van WonenPlus.

Kopieer, vertaal en verspreid zodat iedereen weet wat WonenPlus en ongetwijfeld ook het overgrote deel van haar collega organisaties, daadwerkelijk aan kwaliteit van zorg, begeleiding en dagbesteding levert. Kwaliteit aan en voor mensen met een beperking.

Dank aan alle betrokkenen die in het afgelopen jaar weer alle zeilen hebben bijgezet om dat te doen wat door de maatschappij van hun verwacht werd en dat uiteindelijk ook nog met veel elan en plezier volbracht hebben én op een geweldig kwaliteitsniveau voor de hulpvrager.

Drs. H.C. (Chris) Cransveld
Raad van Bestuur

Geleen, 1 mei 2018

Inleiding

In navolging van het kwaliteitskader geeft WonenPlus door middel van dit kwaliteitsrapport de lezer inzicht in de wijze waarop WonenPlus kwaliteit van zorg realiseert, vanuit haar visie, missie, normen en waarden. Meer in het bijzonder hoe het in 2017 onze aandacht heeft gehad en soms wat in 2018 al ingezet is. Daarom komt u zowel de tegenwoordige, de voltooide als de toekomstige tijd tegen in de tekst.

Hoewel het kwaliteitskader bedoeld is voor de langdurige zorg en niet van toepassing is op de WMO, maakt WonenPlus in de praktijk geen onderscheid tussen deze twee cliëntgroepen in de toepassing van het kwaliteitskader.

WonenPlus kenmerkt zich in het integraal benaderen van zaken, of het nu gaat om cliënt-, medewerker-, organisatie of maatschappelijke aangelegenheden. De onderlinge samenhang vanuit diverse disciplines en invalshoeken wordt niet uit het oog verloren. Uiteindelijk, of misschien beter gezegd; in beginsel, gebeurt alles in het teken van de zorg en dienstverlening die geboden wordt aan de cliënt. Het besef dat gewerkt wordt met gemeenschapsgeld dat vooral ten goede moet komen aan de cliënt is sterk aanwezig en verankerd in de organisatie.

Kwaliteitsthema's die voor WonenPlus centraal staan:

- Eigen regie
- Passende zorg
- De cliënt wordt gezien door de professional
- Ervaren kwaliteit van bestaan
- Samenwerken over de domeinen heen en ten behoeve van expertise en keuzemogelijkheden
- Betrokken en professionele medewerkers
- Gericht op verbetering maar ook op behoud van dat wat goed is.

In de huidige werkwijze van WonenPlus zijn de genoemde kwaliteitsthema's onlosmakelijk met elkaar verbonden. Wij hopen dat u dit bij het lezen van dit rapport ook zult ervaren.



“Wat heeft de dagbesteding bij “De Habbekrats” mij gebracht?

Doordat ik in de winkel veel met klanten werk, ben ik opener geworden en rustiger. Ik vind het gemakkelijker om met mensen in gesprek te gaan. Als ik in de stad loop wordt ik herkend. Ik bezoek veel evenementen in de stad en ben zelfs jurylid van de grootste kermis van Limburg. Ik voel me erg thuis in de stad Weert”.

Desiree Esser

Visie

Stichting WonenPlus vindt dat iedereen een kans moet krijgen om zich naar eigen wens, behoefte en mogelijkheid, te ontwikkelen en als volwaardig burger deel uit te maken van de maatschappij. Ieder mens voert vanuit eigenheid en autonomie de regie over zijn leven. Ieder mens geeft zelf invulling aan de wijze waarop hij wil wonen, werken, zijn dag wil besteden en leven. Volwaardig burgerschap betekent: deel uitmaken van de maatschappij; wonen in de wijk; betekenisvol werk en dagbesteding hebben en gebruik maken van voorzieningen die in de maatschappij voorhanden zijn. Er is sprake van deelname aan de eigen samenleving, wederzijdse acceptatie en respect. Het gaat om meetellen en meedoen en daardoor kwaliteit van bestaan ervaren.

Kwaliteitsbeleid

Het beleid van WonenPlus is erop gericht om de dienstverlening, continue af te stemmen op de wensen en behoeften van de (potentiële) cliënt en het cliëntsysteem, binnen de mogelijkheden die zij als organisatie heeft tegen een goede prijs-kwaliteit verhouding en op een maatschappelijk verantwoorde manier.

Zowel de verwachtingen van de (potentiële) cliënt en de diverse externe belanghebbenden, als de mogelijkheden van de organisatie en de markt, zijn aan verandering onderhevig. WonenPlus is zich ervan bewust dat het kunnen omgaan met veranderingen een van de belangrijkste competenties is die een organisatie dan wel de daarin werkzame personen moeten bezitten.

Vanuit dat besef wordt de organisatie niet gestuurd vanuit beheersing maar vanuit vertrouwen. Het is immers onmogelijk continue veranderende processen te willen beheersen. Dit vraagt een grote mate van omgevingsbewustzijn, adaptief vermogen en het kunnen hanteren van discretionaire ruimte van medewerkers. Er moet sprake zijn van een lerend vermogen en een attitude van zelfreflectie. Eerder verworven competenties zijn geen garantie voor het leveren van kwaliteit. Er is sprake van een continue gerichtheid op het zichzelf verbeteren. Maar het is zeker niet uitgesloten om ook tevreden te mogen zijn met wat is en wat goed is ook als goed te omarmen.



"Een cliënte douchen in 7 minuten? Voor mij betekent kwaliteit dat je de tijd kunt nemen; eens een vlecht maken, nagels lakken of een eijsje bakken. Dat is wat zorg, kwaliteitszorg maakt"

Medewerker WonenPlus

Om dit mogelijk te maken, maakt kwaliteit integraal onderdeel uit van alle facetten van de bedrijfsvoering zoals leiderschap, beleid en strategie. Kwaliteit van zorg binnen WonenPlus is erop gericht "alles goed te doen", het slaat op alle activiteiten en maatregelen die genomen worden om kwaliteit te leveren, zowel in het primaire als secundaire proces.

Diverse functies en afdelingen staan niet los van elkaar, maar zijn van elkaar afhankelijk. Samenwerking en het nemen van de eigen verantwoordelijkheid zijn

kernbegrippen. Helderheid over de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een ieder in de organisatie ondersteunen deze begrippen.

Om tot een goede onderlinge afstemming te komen moeten medewerkers over de grenzen van hun eigen taken en afdeling heen kijken en verantwoordelijkheid nemen.

Uiteindelijk is al het bovenstaande er natuurlijk op gericht om aan de verwachtingen van de cliënt te voldoen. Deze speelt de centrale rol. Communicatie met de cliënt moet dan ook op ieder niveau plaatsvinden, beginnend bij het individueel ondersteuningsplan tot aan medezeggenschaporganen toe.

Het zorgproces rondom de individuele cliënt

In de wijze waarop de zorg ingericht wordt en de antwoorden gezocht worden op (individuele) (ondersteunings)vragen dient de cliënt de regie te hebben. Samen met de cliënt wordt gezocht naar de best passende zorg.

Eigen regie betekent zelf keuzes kunnen maken en bepalen

- wat je wilt,
- met wie je dit wilt,
- waar je dit wilt,
- wanneer je dit wilt en
- hoe je dit wilt

Eigen regie betekent niet dat jouw wil wet is. Het betekent dat je in overleg met anderen bespreekt wat mogelijk is. Soms zijn dingen niet mogelijk omdat ze bijvoorbeeld:

- niet veilig zijn voor jou
- niet veilig zijn voor anderen
- de ander waarvan jij iets wilt, het niet kan of wil
- er geen geld voor is

Er zijn grenzen aan wat WonenPlus kan bieden. De mogelijk te bieden zorg wordt bijvoorbeeld gekaderd door wet- en regelgeving en door eisen/voorwaarden die externe partijen, zoals gemeenten, aan de zorg stellen.

Binnen de mogelijkheden die er wel zijn, maakt de cliënt uiteindelijk zelf de keuze. Óf hij bepaalt dat iemand anders de keuze voor hem mag maken.

Het belangrijkste instrument voor het bieden van ondersteuning aan cliënten vindt WonenPlus het COP (ClientOndersteuningsPlan). Maar ook medezeggenschap in de vorm van huiskameroverleg en de cliëntenraad zijn belangrijke instrumenten om de regie bij de cliënt te houden.



" Kwaliteit is werken met het ondersteuningsplan"

Auditee Team Parkstad

Het COP

WonenPlus werkt met ONS van NEDAP. In samenwerking met NEDAP is het COP dat onderdeel uitmaakt van het ECD (Elektronisch Cliënt Dossier) ingericht vanuit de visie van WonenPlus. Een belangrijke voorwaarde is dat de cliënt actief deel kan nemen in het opstellen en volgen van het ondersteuningsplan (eigen regie).

Andere uitgangspunten die WonenPlus in het COP/ECD hanteert.

- Zowel cliënt als persoonlijk begeleider schetst een beeld van de cliënt (regie)
- De cliënt kan kiezen of en wat hij in de beeldvorming over zichzelf in wilt vullen (regie)
- De cliënt formuleert zijn ondersteuningsvragen (regie)
- De persoonlijk begeleider vult alleen in wat relevant is vanuit het zorg arrangement van de cliënt (maatwerk)
- Client, persoonlijk begeleider en eventueel wettelijk vertegenwoordiger gaan in dialoog over het "beeld" en de "vraag" (regie, maatwerk, dialoog)
- Client, persoonlijk begeleider en eventueel wettelijk vertegenwoordiger formuleren samen de doelen (maximaal 3) (regie, maatwerk, dialoog)
- Client, persoonlijk begeleider en eventueel wettelijk vertegenwoordiger formuleren samen afspraken (regie, maatwerk, dialoog)
- De PDCA wordt gevolgd (sturen op kwaliteit, methodisch)

- Opgebouwd uit 8 domeinen van Schalock en Verdugo (sturen op kwaliteit, voldoet aan eisen stakeholders, methodisch)
- Het is mogelijk om zowel op kwaliteit als kwantiteit te monitoren (sturen op kwaliteit, voldoet aan eisen stakeholders, methodisch)
- Vragenlijst voor beeldvorming is flexibel en zelf in te richten. Hierdoor is het mogelijk om voor WMO cliënten een verkorte vragenlijst te gebruiken en daarnaast ook de Zelfredzaamheidsmatrix te gebruiken (maatwerk, voldoet aan eisen stakeholders, sturen op kwaliteit, methodisch)
- De cliënt kan, indien hij dit wil, via Carenzorgt (een app van ONS die op de rol staat voor mogelijke implementatie in 2018) zijn eigen dossier en ondersteuningsplan inzien en delen met personen die hij hiertoe machtigt.

Naast de doelen en afspraken is in het COP ook aandacht voor de risico's die een cliënt zelf kan lopen of opleveren voor zijn omgeving. In relatie daarmee wordt in het COP ook goed vastgelegd of er sprake is van het toepassen van vrijheid beperkende maatregelen of onvrijwillige zorg.

Medezeggenschap

Zoals gezegd heeft WonenPlus de medezeggenschap geregeld in huiskameroverleg op de woonlocaties en binnen de cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat louter en alleen uit cliënten van WonenPlus. De cliëntenraad heeft in samenspraak met de bestuurder nadrukkelijk gekozen voor deze samenstelling zonder verwanten of vertegenwoordigers. De cliëntenraad wordt ondersteund door een coach.

In 2017 is de cliëntenraad met de bestuurder over een aantal onderwerpen in gesprek geweest en heeft zij meegedacht en geadviseerd. Te denken valt aan de zorginkoop, het cliënttevredenheidsonderzoek en de visie op wonen met begeleiding waarover later in dit rapport meer.

De cliëntenraad is zeer actief in het contact maken met haar achterban. Zo heeft de cliëntenraad zelf *een spel met 'praatkaarten'* ontwikkeld dat zij gebruikt om in gesprek te komen tijdens het huisoverleg. Op basis van de antwoorden bij het spel wordt een verslag gemaakt voor alle deelnemers. Als het huisoverleg ermee instemt wordt het verslag ook gestuurd aan de manager. Tijdens een bezoek aan een huisoverleg zijn er namens de cliëntenraad minimaal 2 leden en de coach aanwezig.



Wilt u meer weten over [dit spel](#) bezoek dan onze [website](#) of klik op de hyperlink.

Passende zorg

Passende zorg betekent zorg die de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt in tact laat en zijn volwaardig burgerschap en eigen regie zo optimaal mogelijk realiseren/behouden.

Volgens WonenPlus kun je dit doen door:

- Ondersteuning bieden die aansluit bij wat de cliënt wil, met wie, wanneer, waar en hoe.
- Begeleiders nemen niets over van de cliënt wat hij zelf kan
- Begeleiders nemen niets over wat familie, vrijwilligers, buurtbewoners, mantelzorgers enzovoort kunnen doen voor/met de cliënt
- Familie, vrijwilligers, buurtbewoners, mantelzorgers enzovoort nemen niets over van de cliënt wat hij zelf kan
- Begeleiders hebben die deskundig zijn
- Wonen op een plek die veilig is en ook zo veel mogelijk eigen regie mogelijk maakt

- Werken/dagbesteding hebben op een plek die veilig is
- Een zorgarrangement hebben dat precies groot genoeg is voor de ondersteuning die nodig is
- Als een deskundige begeleider niet nodig is, ondersteunen familie, vrijwilligers, buurtbewoners, mantelzorgers enzovoort
- Nabijheid of afstand van anderen die past bij de ondersteuningsvraag
- De begeleiding betaalbaar houden
- Conform heersende wet- en regelgeving te werken
- Maatschappelijk aanvaard

Reflectie op wonen met begeleiding

Van oudsher heeft WonenPlus uitgedragen dat grondslag of financieringsvorm niet moet bepalen hoe iemand woont. Daardoor was het mogelijk dat cliënten met verschillende indicaties, grondslagen en financieringen, gehuurd dan wel in verblijf in een zelfde pand woonden. Dat deed recht aan de behoefte van waar, met wie en hoe iemand wilde wonen.

WonenPlus heeft in 2017 geconstateerd dat een aantal cliënten op basis van hun ondersteuningsvraag en de indicatie die ze hebben niet op de juiste locatie wonen. Zij wonen óf op een locatie waarvoor ze een te kleine of een te grote indicatie hebben. Om meer recht te doen aan de ondersteuningsvraag en de daarbij passende ondersteuning heeft WonenPlus besloten om wooneenheden meer dan voorheen in te richten op basis van de ondersteuningsvragen. Dit leidde ertoe dat de indicatie en de daaraan gekoppelde financieringsvorm toch een duidelijker criterium werden om woonlocaties in te richten. Praktisch gezien betekent dit dat een aantal cliënten in 2017 verzocht werden om te verhuizen. Maar ook medewerkers worden mogelijk in 2018 verplaatst naar een locatie waar hun competenties beter aansluiten bij de specifieke ondersteuningsvragen van de cliënten die er wonen. Soms ontwikkelt zich de overgang van de ene situatie naar de andere op een natuurlijke en geleidelijke manier, soms moet een directere stap genomen worden.

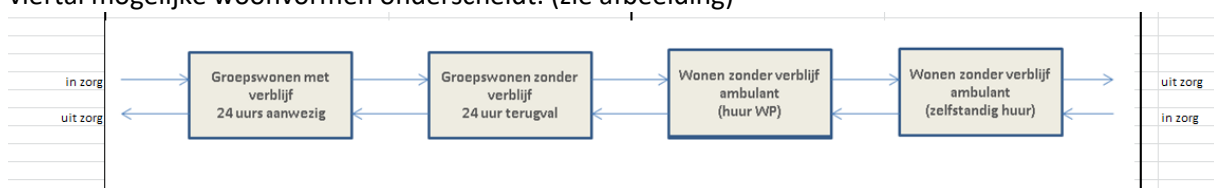
Het proces dat met medewerkers in gezet is, is een langduriger proces waarbij competentieontwikkeling en –meting op methodische wijze ingebed zal worden in de organisatie.



'Een client wilde graag zelfstandig wonen, kon niet koken en wilde het niet leren. Als hij op zichzelf woonde, dan zou hij gewoon shoarma bestellen. Ik zei dat je shoarma ook zelf kan maken. Na een paar dagen vroeg de client of dat dan ook lekker is en wilde wel eens proeven of dat ook smaakte. Twee dagen later stonden we samen in de keuken; eigen gemaakt shoarma. Even later volgde kipkapsalon, sate, lasagne, loempia's en leren koken was een feit'

Begeleidster

Deze hernieuwde visie op wonen met begeleiding werd gedeeld en besproken met de cliëntenraad, de ondernemingsraad, cliënten, ouders en verwanten, medewerkers. Het resultaat is dat WonenPlus een viertal mogelijke woonvormen onderscheidt. (zie afbeelding)



Bij iedere vorm van wonen hoort een specifieke personele bezetting

- Functiedifferentiatie
- Competenties
- Uren indirecte en directe aanwezigheid

en een specifieke bewonersbezetting op basis van de ondersteuningsvraag en indicatie.

Reflectie op dagbesteding

WonenPlus heeft drie locaties waar dagbesteding geboden wordt. De aard van de activiteiten varieert van creatieve activiteiten met of zonder het doel om te komen tot producten die verkocht kunnen worden tot arbeidsmatige activiteiten ten behoeve van de eigen organisatie en externe opdrachtgevers. Voor wie het mogelijk is, biedt de dagbesteding de mogelijkheid om door te groeien naar een reguliere arbeid.

In 2017 en de daaraan voorafgaande jaren is sterk ingezet op het verbeteren van kwaliteit door de teams van de drie locaties samen te voegen tot één team en een gezamenlijke visie op dagbesteding te ontwikkelen. Een van de kernpunten uit die visie is dat dagbesteding zich meer en meer zal ontwikkelen als een voorliggende voorziening.

Daarnaast heeft het werken als één team het voordeel dat de continuïteit meer gewaarborgd kan worden.



Het verbeteren en borgen van kwaliteit van zorg

Om te kwaliteit van zorg te kunnen verbeteren en borgen is het noodzakelijk te blijven reflecteren op het eigen handelen. Dit gebeurt zowel op micro-, meso- als macroniveau door:

- Het in dialoog blijven met cliënten
- Het in dialoog blijven tussen en met medewerkers
- Het gebruik maken van input uit meetinstrumenten zoals fobo-meldingen, klachten (formeel en informeel), audits (intern en extern), exitgesprekken, stakeholders enquête etc. Voor recente rapporten die deze metingen opgeleverd hebben verwijzen wij u naar onze [website](#).

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie

Het jaar 2017 stond voor de klachtencommissie in het teken van een verandering van structuur en samenstelling. Met de uitvoering van de wet Wkkgz is er per 1 juni 2017 een nieuwe samenstelling van de klachtencommissie. Daarnaast is er een aparte onafhankelijke klachtenfunctionaris voor medewerkers aangesteld en is er per 1 januari 2018 ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris voor cliënten. Tot en met 31 december 2017 heeft de klachtenfunctionaris medewerkers tevens de rol vervuld van klachtenfunctionaris cliënten.

De klachtencommissie bestaat vanaf 1 juni 2017 uit de volgende personen:

Voorzitter Dhr. Bastiaens
 Lid Mw. Gelissen
 Lid Mw. Meusen
 Lid Dhr. Wassenberg
 Secretaris/Lid Dhr. Timmermans

De klachtencommissie is in 2017 in deze samenstelling 2 maal fysiek bij elkaar gekomen. Hierbij werden onderlinge afspraken gemaakt ten aanzien van de werkzaamheden. De bijeenkomsten vonden plaats op 5 juli en 20 december. Er zijn in deze periode geen klachten gemeld bij de klachtencommissie.

Verslagjaar 2017 klachtencommissie	
Aantal meldingen	0
Aantal klachten (als klacht afgehandeld)	0
Aantal commissieleden	5
Actualisatie klachtenreglement	december 2016
Aantal bijeenkomsten	2
Vertrekkende/aftredende commissieleden	2
Nieuwe commissieleden	2

Fobo-meldingen

In 2017 zijn 191 fobo-meldingen gemaakt. Met betrekking tot de aard van de meldingen geven onderstaande cijfers inzicht. Let wel een optelling van deze cijfers leidt niet tot 191 omdat in één melding meerdere kenmerken betreffende de aard van de melding aangekruist kunnen worden.

anders	46
brand	2
diefstal	6
dreigen met geweld	43
fysieke agressie	32
huiselijk geweld	1
medicijnvergissing	37
ongeval	3
ontremd gedrag	24
seksuele intimidatie	1
valincident	11
verbale agressie	70
vergiftiging	2
vermissing van personen	1
vermissing van zaken	5
vernieling	10

Vertrouwenspersonen

Met de cliënt vertrouwenspersoon zijn er in 2017 drie contacten geweest.

Met de medewerkers vertrouwenspersoon zijn er in 2017 twee contacten geweest.



Wijze les:

“Wanneer 2 cliënten ruzie hebben en uiteindelijk toch de dialoog met elkaar aangaan en de een cliënt zich herkent in het gedrag van de ander, om vervolgens een hele wijze les weg te geven dat je met bepaald gedrag niet ver komt en je iets moet maken van het leven. Je ziet dat het de ander raakt en hoopt dat ze er iets mee gaat doen. Een bijzonder moment als begeleider.”

Begeleider Dagbesteding

Onderzoek naar cliëntervaringen

In 2017 heeft WonenPlus een cliënttevredenheidsonderzoek uit laten voeren door Ipsos Facto. De keuze voor dit instrument is in samenspraak met de cliëntenraad gemaakt op basis van eerder uitgevoerde onderzoeken.

Het cliënttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder alle cliënten van WonenPlus ongeacht de wijze waarop hun zorg gefinancierd wordt. De uitkomsten zijn wel per financieringsvorm (WLZ en WMO) uitgesplitst.

In dit kwaliteitsrapport geven we het algemeen oordeel weer zoals het in het rapport van Ipsos Facto geformuleerd staat. Mocht u als lezer geïnteresseerd zijn in het [volledige rapport](#) dan verwijzen wij u naar de [website](#) van WonenPlus of ga direct naar het rapport door op de link te klikken.




Tabel 10.4 Verdeling rapportcijfer per onderdeel

	Gemiddeld cijfer	Gemiddelde WMO-clieñten	Gemiddelde WLZ-clieñten	% ≥ 8
Begeleiding (n = 75)	8.0	8.3	7.6	71%
Wonen (n = 52)	7.7	7.3	8.0	65%
Beslissen (n = 18)	8.3	8.7	7.8	73%
Dagbesteding (n = 18)	8.2	-	-	67%
Vrije tijd (n = 69)	8.4	8.5	8.2	77%

Zoals uit de tabel blijkt, oordelen de cliënten gemiddeld genomen behoorlijk positief over al deze aspecten, het cijfer ligt telkens rond de 8. Relatief het meest kritisch zijn cliënten over het wonen, en dat geldt vooral voor de WMO-clieñten. WLZ-clieñten oordelen relatief kritisch over begeleiding (hoewel het gemiddelde cijfer voor begeleiding van WLZ-clieñten nog altijd een 7.6 bedraagt). De WMO-clieñten oordelen gemiddeld het meest positief over beslissen, de WLZ-clieñten over vrije tijd. Vrije tijd is ook het onderwerp waarbij de meeste cliënten het cijfer 8 of hoger geven (meer dan driekwart).

Tot slot volgt hieronder het oordeel van de cliënten die geen rapportcijfer konden geven:

Tabel 10.5 Verdeling orde tevredenheid (alternatief voor rapportcijfer i %)

	 Tevreden	 Kan beter	 Niet tevreden	? Weet niet
Begeleiding (n = 75)	55%	35%	-	10%
Wonen (n = 52)	50%	29%	14%	7%
Beslissen (n = 18)	75%	16%	5%	5%
Dagbesteding (n = 18)	67%	33%	-	-
Vrije tijd (n = 69)	71%	18%	6%	6%

In samenspraak met de cliëntenraad is besloten de vragenlijst niet anoniem te laten invullen, zodat de antwoorden op individueel niveau door de persoonlijk begeleider met de cliënt besproken konden worden. De dialoog over de individuele uitkomsten kon tot mogelijke verbeteracties leiden die in het ondersteuningsplan opgenomen werden.

De uitkomsten op teamniveau zijn met de teams besproken en hebben ook daar waar nodig tot verbeteracties geleid.

Op organisatieniveau hebben de uitkomsten niet tot nieuwe verbeteracties geleid. Ze onderstreepden wel de al ingezette koers met betrekking tot een aantal zaken zoals:

- Het beter afstemmen van woonlocaties op de ondersteuningsvraag van cliënten.
- Het samenvoegen van de diverse dagbestedingsteams tot één team dagbesteding.
- Het aantrekken van een manager primair proces met specifieke aandachtsgebied dagbesteding. (start 2018)



'Af en toe gaan we uit eten met begeleiding, wokken vind ik het leukste'

Bewoner Hoogveld



'''In het ondersteuningsplan vroeg de begeleiding wat mijn droom is; dat was om nog eens op vakantie te gaan. In april zijn we met alle bewoners 3 dagen naar Almelo geweest, dat was heel leuk''

Bewoner Plautuspad, 64 jaar

Teamreflecties

WonenPlus beschikt over een kwaliteitsteam dat op een zo integraal mogelijke wijze het begrip kwaliteit onder de aandacht brengt en houdt. Het kwaliteitsteam heeft een methodiek ontwikkeld waarbij reflectie op het functioneren van het team twee maal per jaar is ingebed. Eenmaal vanuit een individueel perspectief en eenmaal vanuit een collectief teamperspectief.

De werkwijze is als volgt:

- Iedere medewerker van WonenPlus ontvangt middels een online survey een uitnodiging om een zelfevaluatielijst in te vullen. De medewerker wordt gevraagd het functioneren van het team waarin hij werkt te beoordelen.
- De uitkomsten worden gegenereerd op teamniveau. Deze zijn input voor de interne audit. Op organisatieniveau worden hieruit drie speerpunten gehaald die op organisatieniveau het thema worden voor de interne audit.
- De audit is er op gericht de medewerker te laten vertellen en reflecteren op de drie gekozen thema's. Hoe doen jullie dat hier? Wat gaat goed? Wat kan beter? Wat hebben jullie al gedaan ter verbetering? Laat eens wat zien? Wat merkt de cliënt hiervan? Etc.
- Er wordt een auditrapport opgesteld. Dit wordt besproken in het MT en in de teams. Hieruit komen afspraken voort voor verbeteracties op organisatieniveau c.q. teamniveau.
- Een afvaardiging van het kwaliteitsteam voert met de teams een teamreflectiebijeenkomst uit op basis van het auditrapport en de scores van de zelfevaluatie van het team zelf.

De speerpunten die in 2017 uit de online survey gehaald zijn, waren:

- Medicijnbeheer- en verstrekking
- ICT en databeveiliging
- Hygiëne

In de teamreflectiebijeenkomsten werd één thema gekozen waarvan het team vond dat ze daar trots op mogen zijn en één thema dat verbetering/ontwikkeling behoeft.

Thema's in de teamreflectiebijeenkomsten

Team	Trots op	Verbeteren/ontwikkelen
Ophoven	Omgang met onvrijwillige zorg	ICT/Databeveiliging en Arbo
Overhoven	Omgang met FOBO-meldingen	ICT en databeveiliging
Dagbesteding	Omgang met onvrijwillige zorg	Hanteren van COP
Hoogveld	Omgang met FOBO-meldingen	ICT en databeveiliging
Pieterke	Professioneel handelen	Omgang met onvrijwillige zorg
Weert	Omgang met hygiëne	ICT en databeveiliging
Geleen/parkstad	Professioneel handelen	Inwerken nieuwe collega's
Nederweert	Omgang met hygiëne	Hanteren van COP
Sittard	Omgang met onvrijwillige zorg	ICT en databeveiliging

Medicijnbeheer en verstrekking

Medicijnbeheer en -verstrekking is ieder jaar bij elke audit onderwerp van gesprek omdat WonenPlus het bewustzijn rondom de veiligheid van medicatiebeheer- en verstrekking hoog wil houden. Tijdens de gesprekken met medewerkers blijkt telkens weer dat dit bewustzijn er wel is maar het hoe dan ook voorkomt dat er fouten of vergissingen gemaakt worden. In 2017 waren er 37 meldingen rondom medicijnvergissingen. Ter vergelijking in 2016 waren dit er 31.

Iedere melding wordt door de manager primair proces opgepakt met het team. Er vindt een analyse plaats van het incident, er wordt onderzocht of het incidenteel of structureel is en welke verbeteracties er uitgezet moeten worden.

Door middel van de FOBO-meldingen krijgt ook het MT zicht op de wijze waarop er met medicijnbeheer- en verstrekking omgegaan wordt. Vanuit die bevindingen worden er specifieke scholingen of trainingen aangeboden aan medewerkers om de deskundigheid te verhogen. Dit is een continue proces dat ieder jaar aandacht heeft.



ICT en databeveiliging

Zowel tijdens de auditgesprekken als in de teamreflectiebijeenkomsten bleek dat rondom dit thema onder medewerkers een hoog bewustzijn is dat men in de omgang met (bijzondere) persoonlijk gegevens van cliënten zeer alert en voorzichtig moet zijn. In nagenoeg alle teams waar dit thema ter sprake kwam, benoemde men dat er goede wil is maar te weinig kennis over dit onderwerp. Dit heeft er onder andere toe geleid dat er in 2018 gerichte deskundigheid bevorderende activiteiten uitgezet worden, maar dat het thema daarnaast ook op vele andere manieren onder de aandacht gehouden wordt.

Onvrijwillige zorg en vrijheidsbeperking

Hoe hoog medewerkers de eigen regie van de cliënt in het vaandel hebben, blijkt wanneer er gesproken wordt over het hanteren van vrijheidsbeperkende maatregelen en het toepassen van onvrijwillige zorg. Er wordt veel over gesproken binnen de organisatie. Zowel als collega's onder elkaar, maar ook met de cliënt. Onvrijwillige zorg en vrijheidsbeperking worden alleen toegepast als het echt nodig is omwille van bijvoorbeeld veiligheid of overlast. In eerste instantie wordt altijd in overleg getreden met de cliënt om hem tot een zeker inzicht te brengen. Vanuit dit inzicht worden vaak ook in onderlinge overeenstemming vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast. Dit wordt gerapporteerd in het COP. Na verloop van tijd wordt de afgesproken maatregel geëvalueerd en worden vragen gesteld als "is de maatregel nog nodig? Hebben we inmiddels een alternatief? Zijn we niet aan het over beschermen?" etc.

Medewerkers zijn zich ervan bewust dat je moet voorkomen in zekere valkuilen te stappen. Zo zou de toegepaste maatregel tot een automatisme kunnen leiden, of zou door langdurig toepassen ervan de regie bij de cliënt te veel weggenomen kunnen worden. De cliënt krijgt dan geen mogelijkheid om zich verder te ontwikkelen.

Waar medewerkers ook voor waken is dat maatregelen niet toegepast worden uit eigen gemak of onmacht. Andersom kan de cliënt het soms ook wel aangenaam vinden om een dergelijke maatregel te handhaven. Het levert de cliënt dan gemak op.

Soms kiest de cliënt er zelf voor om zich in zijn vrijheid te laten beperken.

Kwaliteitsrapport en visitatie

Na een eerste opzet is aan kwaliteitsteam, de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de Raad van Toezicht en het MT gevraagd een eerste reactie op het rapport te geven. Deze reacties zijn meegenomen in de uiteindelijke versie van dit rapport.

Voor de cliëntenraad was de reactietermijn te kort. Dit is een leerpunt voor de volgende keer. De ondernemingsraad heeft in positieve zin op het proces gereageerd maar niet op de inhoud.



"Het kwaliteitsrapport WonenPlus 2017 geeft een goede en duidelijke weergave van de wijze waarop WonenPlus kwaliteit van zorg realiseert. De versterking van de eigen regie van cliënten, de zelfreflectie in de teams, de bundeling van clientervaringen en de kwaliteitsrapportages op onderdelen en verbeteringen geven een realistisch beeld van de zorg en dienstverlening binnen WonenPlus"

Lid Raad van toezicht

Als vorm van externe visitatie heeft WonenPlus er voor gekozen de drie externe partijen waarmee WonenPlus een samenwerkingsverband heeft rondom de Marisstraat, te benaderen met de vraag het rapport te lezen, een web survey in te vullen en aan te sluiten bij een bijeenkomst waarin het kwaliteitsrapport besproken wordt met een afvaardiging van alle bovengenoemde partijen.

De web-survey is door één van de visitatoren ingevuld. Hieronder ziet u de respons.

Heeft u door het lezen van het kwaliteitsrapport zicht gekregen op de wijze waarop WonenPlus kwaliteit van zorg levert?

- Ja

Laat het kwaliteitsrapport zien welke verbeteracties WonenPlus heeft uitgevoerd en waarom?

- ja

Hoe waardeert u de mate waarin WonenPlus aansluit bij de mogelijkheden van de cliënt om regie over het eigen leven te voeren?

SLUIT HELEMAAL NIET AAN BIJ DE MOGELIJKHEDEN VAN DE CLIËNT OM EIGEN REGIE TE VOEREN	SLUIT SOMS NIET AAN BIJ DE MOGELIJKHEDEN VAN DE CLIËNT OM EIGEN REGIE TE VOEREN	NEUTRAAL	SLUIT MEESTAL AAN BIJ DE MOGELIJKHEDEN VAN DE CLIËNT OM EIGEN REGIE TE VOEREN	SLUIT VOLLEDIG AAN BIJ DE MOGELIJKHEDEN VAN DE CLIËNT OM EIGEN REGIE TE VOEREN
---	---	----------	---	--

Hoe waardeert u de plaats die het cliënttevredenheidsonderzoek in het zorgproces krijgt?

HET ONDERZOEK IS NIET INGEBED IN HET ZORGPROCES	HET ONDERZOEK IS ONVOLDOENDE INGEBED IN HET ZORGPROCES	NEUTRAAL	HET ONDERZOEK IS VOLDOENDE INGEBED IN HET ZORGPROCES	HET ONDERZOEK IS VOLLEDIG INGEBED IN HET ZORGPROCES
---	--	----------	--	---

Hoe waardeert u de wijze waarop medewerkers binnen WonenPlus reflecteren over hun eigen handelen en de wijze waarop dit bijdraagt tot het leveren van kwaliteit van zorg?

GEEN REFLECTIE OP HET EIGEN HANDELEN EN DE EIGEN BIJDRAGE AAN KWALITEIT VAN ZORG	WEINIG REFLECTIE OP HET EIGEN HANDELEN EN DE EIGEN BIJDRAGE AAN KWALITEIT VAN ZORG	NEUTRAAL	VOLDOENDE REFLECTIE OP HET EIGEN HANDELEN EN DE EIGEN BIJDRAGE AAN KWALITEIT VAN ZORG	CONTINUE REFLECTIE OP HET EIGEN HANDELEN EN DE EIGEN BIJDRAGE AAN KWALITEIT VAN ZORG
--	--	----------	---	--

De dialoog

Op 29 mei hebben afgevaardigden uit de cliëntenraad, de ondernemingsraad, de raad van toezicht samen met de bestuurder van WonenPlus en het hoofd beleid & kwaliteit een gesprek gevoerd over het kwaliteitsrapport en de manier waarop het rapport iets zegt over de geleverde kwaliteit in de praktijk. De externe visitatoren waren helaas niet aanwezig.

De deelnemers aan het gesprek waren:

- Mw. Duchateau (cliëntenraad)
- Dhr. Ramakers (cliëntenraad)
- Dhr. Indemans (ondernemingsraad)
- Mw. van den Bongarth-Meuffels (raad van toezicht)
- Dhr. Cransveld (raad van bestuur)
- Mw. Huijts (hoofd beleid & kwaliteit)

De deelnemers werd gevraagd even stil te staan bij het kwaliteitsrapport en een antwoord op te schrijven op de volgende twee vragen:

- Waar mag WonenPlus de komende tijd nog wat (extra) aandacht aan besteden?
- Waar mag WonenPlus met recht trots op zijn?

Waar mag WonenPlus de komende tijd nog wat (extra) aandacht aan besteden?

Cliëntenraad

- Doet de cliënt mee
- Huisoverleg. Huiskamer overleggen worden bijna nooit gedaan.
- Carenzorgt app
- Inwerken
- Eigen regie
- Passende zorg

Ondernemingsraad

- Intranet beter gebruiken voor communicatie. Bijvoorbeeld over de AVG, wat houdt dit in?
- Werving: vacatures zijn “onzichtbaar” in totale aanbod. Kwalitatief goede mensen vinden
- Duurzaamheid afdelingen. Gevaar dat door ziekte een hele afdeling wegvalt (intake, P&O, kwaliteit)
- Fobo’s rondom medicatie blijven terugkomen

Raad van toezicht

- Afstemmen woonlocaties op ondersteuningsvragen cliënten
- Eén dagbestedingsteam
- Manager primair proces met aandachtsgebied dagbesteding
- Punten voortkomend uit de meetinstrumenten bijvoorbeeld de fobo’s rondom medicijnen
- Huiskameroverleg beter invullen en geregeld, gericht en gestructureerd laten plaatsvinden. De behoefte is groot.
- Fobo’s over bijvoorbeeld medicijnfouten, worden niet met de cliënt zelf besproken

Raad van bestuur

- Ondanks alle veranderingen de kwaliteit blijven handhaven
- Rapportage door begeleiders en professioneel handelen
- Verbinden van mensen: intern en extern

Het gesprek over enkele van bovenstaande punten

Het huiskameroverleg

De cliëntenraad is van mening dat de huiskamer overleggen te weinig gevoerd worden in de diverse woonlocaties. Zij horen deze geluiden ook terug uit de achterban én ze hebben er onderzoek naar gedaan toen ze op bezoek zijn geweest op alle woonlocaties. De cliëntenraad zou een frequentie van één keer per maand wenselijk vinden.

Het afspreken van een frequentie die voor de hele organisatie geldt, past niet bij de visie van WonenPlus. Binnen ieder woonhuis kunnen de mensen die daar wonen samen een afspraak maken over hoe vaak er een huisoverleg plaats zou kunnen vinden. Ook kan het zijn dat niet iedere bewoner hierbij aanwezig wil zijn. Die keuze moet gerespecteerd worden. Belangrijk is dat cliënten gezien en gehoord worden. Het is dan minder belangrijk of dit nu in een huiskamer overleg is, tijdens het eten of op een ander moment.

Fobo-meldingen rondom medicatie

De ondernemingsraad vindt het opvallend dat er rondom medicatiebeheer en –verstrekking veel fobo-meldingen blijven binnenkomen. Zij vragen zich af óf en wanneer er ingegrepen kan worden op “fout” gedrag van medewerkers. Is er dan ruimte voor opleiding, coaching of andere (hulp)middelen om de medewerker te ondersteunen en/of te corrigeren? En als gedrag niet wijzigt, mag je als organisatie dan sanctioneren? Dit geldt overigens voor alle “foute” gedrag van medewerkers. Hierover is de ondernemingsraad al langere tijd in gesprek met de bestuurder. Een eenduidige antwoord is er nog niet geformuleerd en ook in dit gesprek komen we niet tot een eenduidig antwoord. Een belangrijk inzicht is dat termen als “veel” en “vaak” geen exact beeld geven over de feitelijke situatie. Het zegt misschien meer over de beleving van mensen. Het aantal meldingen rondom medicijnfouten zou je tegen het licht moeten houden van het aantal handelingen die uitgevoerd worden bij het beheren en verstrekken van medicatie. Hoe is de verhouding van het aantal fouten met het aantal keren dat het goed gaat?

Wat tijdens dit onderwerp ook aan de orde komt is dat fobo-meldingen wel in het team besproken worden maar niet met de betrokken cliënten.

Intranet en de website

Vanuit de ondernemingsraad wordt benoemd dat het fijn zou zijn als de website en intranet beter gebruikt worden om informatie met medewerkers en cliënten te delen. Als voorbeeld wordt genoemd het informeren over de AVG. Op zich is dit een mooi voorbeeld omdat het de vraag oproept hoe ver je als organisatie moet gaan om mensen te informeren. Iedere burger wordt immers al geruime tijd via allerlei nieuwskanalen geïnformeerd over de komst van de AVG. Waar houdt de verantwoordelijkheid vanuit de organisatie op en waar begint de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers en cliënten om informatie te vergaren? Het is ieders eigen verantwoordelijkheid, en zeker van de professionele beroepsbeoefenaar zijn eigen competenties op peil te houden en zich zelf op de hoogte te stellen van de actualiteit rondom zijn/haar professie.



De cliëntenraad vindt dat de organisatie richting cliënten over een aantal onderwerpen meer informatie mag verstrekken. De aanwezigen zijn het er samen over eens dat informatie vragen net zo belangrijk is als informatie geven. Mensen moeten met elkaar in gesprek blijven.

Carenzorgt

De cliëntenraad is in afwachting van de invoering van de Carenzorgt app. In 2017 is ONS geïmplementeerd binnen de organisatie en in 2018 zal de Carenzorgt app ingevoerd worden. Momenteel wordt nog onderzocht welke risico-aspecten in ogenschouw genomen moeten worden. WonenPlus vindt, net als de cliëntenraad, Carenzorgt een mooi medium om de eigen regie van de cliënt te vergroten maar wil bij de invoering vooral ook de veiligheid van de cliënt en privacygevoelige informatie in het oog houden.

Wanneer het eenmaal in gebruik genomen is zal het ook een medium zijn waardoor cliënten en medewerkers meer en/of beter met elkaar in gesprek kunnen blijven.

Rode draad

De rode draad in alle besproken onderwerpen is dat het voor cliënten, net als ieder ander, belangrijk is om gezien en gehoord te worden. Het in gesprek blijven met elkaar is een van de belangrijkste dingen om samen goede kwaliteit van zorg te kunnen realiseren.

De genoemde verbeterpunten worden mee teruggenomen naar het MT. Uiteindelijk zullen ze weer onderwerp van gesprek worden bij medewerkers en cliënten van WonenPlus.

Waar mag WonenPlus met recht trots op zijn?

Cliëntenraad

De cliëntenraad had zich niet voorbereid op deze vraag en heeft niets opgeschreven.

Ondernemingsraad

Niets specifiek opgeschreven. Wel in het gesprek een en ander benoemt, waarover later in dit rapport meer.

Raad van toezicht

- De behaalde resultaten tot nu toe
- De ingezette ontwikkelingen
- Goede cliënttevredenheidsmeting
- Systeem voor melding van klachten, fouten, audits en vertrouwenspersonen etc.
- Diverse meetinstrumenten om kwaliteit te meten
- Kiezen voor centrale kwaliteitsthema's

Raad van bestuur

- Aandacht voor het individu/mens
- Handhaven van doelstellingen
- Kwaliteit van zorg



"Deze manier van communiceren werkt prettig voor de ondernemingsraad. Het is tweerichtingssysteem met een open communicatie".

De ondernemingsraad

Het gesprek over enkele van bovenstaande punten

De cliëntenraad is trots op het cliënttevredenheidsonderzoek en het feit dat ze dit mee georganiseerd hebben. De raad van toezicht sluit zich hierbij aan. Het cliënttevredenheidsonderzoek is net als alle andere meetinstrumenten die gebruikt worden om de kwaliteit van zorg te monitoren, iets om trots op te zijn. Je kunt ook zien dat er samenhang tussen alle dingen is.

Ook het kwaliteitsrapport zelf en de gekozen vorm, is iets om trots op te zijn. Je ziet zowel de medewerker als de cliënt terug in het rapport.

De raad van bestuur is er trots op dat WonenPlus ondanks alle veranderingen nog steeds in staat is om trouw te blijven aan haar doelstelling namelijk de hulpvraag van de cliënt beantwoorden.

Alle aanwezigen vonden het een prettig gesprek dat op zich ook weer bijdraagt aan het verbeteren van kwaliteit van zorg.