



Vinden & Binden

zorg en welzijn

kompas voor het koersen op eigen kracht

‘Op weg naar een integrale en duurzame toekomst’

Kwaliteitsrapport 2018

*“We ontmoeten mensen niet bij toeval,
zij kruisen ons pad met een reden”*

Rijen, mei 2018

Vinden en Binden Zorg en Welzijn

Ericssonstraat 2
5121 ML, Rijen

info@vindenbinden.com
www.vindenbinden.com

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vinden & Binden Zorg en Welzijn



Colofon:

Mei 2018

Vinden & Binden Zorg en Welzijn

Ericssonstraat 2
5121 LS Rijen

T: 0854 – 88 36 88
E: info@vindenenbinden.com
I: www.vindenenbinden.com

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Zorgproces rond de individuele cliënt (bouwsteen 1).....	5
	2.1 Kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt	5
	2.2 Eigen regie van de cliënt.....	7
	2.3 Verdieping van de dialoog tussen cliënt en zorgverleners.....	8
	2.4 Versterking van het sociaal netwerk van de cliënt.....	9
3.	Onderzoek naar cliëntervaringen (bouwsteen 2)	11
	3.1 Uitkomsten van cliëntervaringsonderzoek	11
	3.2 Betrokkenheid van cliëntenraad	11
4.	Zelfreflectie in teams (bouwsteen 3).....	13
	4.1 Uitkomsten van medewerkertevredenheidsonderzoek.....	13
	4.2 Teamreflectie.....	15
	4.3 Duurzame inzetbaarheid	15
5.	Conclusies	17

1. Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van Vinden & Binden zorg en welzijn over het jaar 2017. In dit kwaliteitsrapport verantwoordt Vinden & Binden zich over de wijze waarop de organisatie in het verslagjaar 2017 heeft gewerkt aan het waarborgen en continu verbeteren van de kwaliteit en continuïteit van de zorg- en dienstverlening. Deze verantwoording wordt afgelegd met inachtneming van de kaders en uitgangspunten welke gelden voor gehandicaptenzorg die valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz) en zijn vastgelegd in het hernieuwde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

Bij aanvang van het verslagjaar 2017 had Vinden & Binden zorg en welzijn in totaal 27 cliënten in zorg, waarvan 15 cliënten Wlz-zorg ontvingen (bron: Directiebeoordeling 2017 Vinden & Binden zorg en welzijn). De overige cliënten hebben zorg ontvangen op grond van een Wmo-indicatie. Gedurende het jaar zijn twee Wlz-cliënten uitgestroomd. Eén cliënt is uitgestroomd als gevolg van een veranderende indicatie met verplichte opname tot gevolg. Een andere cliënt is uitgestroomd vanwege emigratie.

Vinden & Binden zorg en welzijn onderschrijft de doelstellingen van het landelijk Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Dit kader geeft duidelijkheid over de kwaliteit en aard van zorgverlening die de cliënt mag verwachten. Daarnaast benadrukt het kader de noodzaak van een stimulerende omgeving voor medewerkers als zijnde het belangrijkste kapitaal van de zorgorganisatie. Tot slot schetst het kader de contouren waarbinnen de zorgorganisatie kan werken aan verdere optimalisering van de kwaliteit van zorg en de verantwoording daarvan.

In het kwaliteitsrapport van Vinden & Binden zorg en welzijn wordt aandacht besteed aan de drie inhoudelijke bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg waarover zorgaanbieders verantwoording afleggen in het kwaliteitsrapport:

- 1) Borging van een verzorgd proces rond de individuele cliënt: in dialoog vaststellen welke ondersteuning nodig is, alert zijn op gezondheidsrisico's en op kwaliteit van bestaan
- 2) Leren van onderzoek naar cliëntervaringen: een overzicht maken van inzichten uit dat onderzoek en in afstemming met de cliëntenraad de belangrijke verbeteracties bepalen
- 3) Zelfreflectie door teams stimuleren: opdat de teams de praktijk spiegelen aan de visie, stilstaan bij wat wel en niet goed gaat in het zorgproces en bij de voorwaarden van veilige zorg

Ten aanzien van deze bouwstenen legt Vinden & Binden zorg en welzijn verantwoording af op een aantal onderdelen welke in samenhang dekkend worden geacht voor het drietal bouwstenen. Als aanvulling op deze onderdelen wordt uiteengezet hoe Vinden & Binden zorg en welzijn in staat is om met een grote mate van diversiteit in te spelen op een complexe en multiculturele doelgroep welke eveneens een grote mate van diversiteit kent. Voor wat betreft de inhoud van het kwaliteitsrapport is interne samenspraak verkregen in de vorm van betrokkenheid van de cliëntenraad en Raad van Commissarissen van Vinden & Binden zorg en welzijn. Het uiteindelijke kwaliteitsrapport is eveneens besproken met beide gremia.

Het kwaliteitsrapport van Vinden & Binden is tot stand gekomen door verschillende bronnen te raadplegen. De organisatie heeft onder meer geput uit de resultaten van onderzoek naar medewerkertevredenheid en cliënttevredenheid. Daarnaast is ook het perspectief van de cliëntenraad en de Raad van Commissarissen van Vinden & Binden zorg en welzijn meegenomen in het definitieve rapport. Voor wat betreft het medewerkerperspectief is tot slot gebruik gemaakt van inzichten verkregen uit teambijeenkomsten en interne training en scholing.

In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 2) legt Vinden & Binden zorg en welzijn verantwoording af over de organisatie van het zorgproces rond de individuele cliënt. In hoofdstuk 3 plaatst de organisatie het onderzoek naar cliëntervaringen in perspectief. In hoofdstuk 4 wordt aandacht besteed aan zelfreflectie binnen het team, waarbij er in het bijzonder aandacht is voor de kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerker. In het vijfde en laatste hoofdstuk worden belangrijke conclusies getrokken vanuit het perspectief van het bestuur van Vinden & Binden zorg en welzijn. Eveneens worden verbeter suggesties beschreven, welke eveneens zijn opgenomen in de continue verbetercyclus van de organisatie.

Externe visitatie

Vinden & Binden zorg en welzijn onderschrijft het belang van een externe visitatie, die eenmaal per twee jaar dient plaats te vinden. De organisatie heeft ervoor gekozen om de externe visitatie volgend jaar te laten plaatsvinden, en aldus met het kwaliteitsrapport over het jaar 2018 als uitgangspunt. Als reden hiervoor geldt dat volgend jaar meer duidelijkheid bestaat over de inhoud van het rapport, waardoor een grondigere visitatie mogelijk is. De organisatie zal hiertoe de richtlijnen volgen zoals gecommuniceerd in het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en de daarmee samenhangende documentatie.

2. Zorgproces rond de individuele cliënt (bouwsteen 1)

De eerste bouwsteen van het vernieuwde kwaliteitskader betreft het zorgproces rond de individuele cliënt. Vinden & Binden zorg en welzijn stelt de zelfredzaamheid van cliënten te allen tijde centraal. In de hulpverlening wordt ingezet op het maximaliseren van zelfredzaamheid met bijbehorende ondersteuningsbehoeften. Knelpunten die zelfredzaamheid in de weg staan worden zoveel als mogelijk aangepakt.

2.1 Kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

Complexe en multiculturele doelgroep

Vinden & Binden zorg en welzijn biedt zorg aan een doelgroep die met recht **complex** mag worden genoemd. De doelgroep betreft mensen die kampen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek, waarbij er veelal sprake is van een dubbele diagnose. De cliënten hebben een IQ-norm van 45 tot 74 en zijn in zorg op basis van de grondslag VG 3-6. Zij hebben veelal te kampen met een combinatie van verscheidenen problematieken, zoals financiële problematiek

(schulden, armoede), justitieel verleden (criminaliteit, geweld), verslaving (alcohol, harddrugs, gamen), sociale problematiek (opvoeding, identiteit, verwaarlozing, sociale achterstand), agressie en geweld (bedreigingen, verbale/fysieke agressie, huiselijk geweld).

De complexiteit van de doelgroep wordt vergroot door de **multiculturele** achtergrond van cliënten. Het merendeel van de cliënten heeft een niet-westerse culturele achtergrond, waarbij het grootste deel van de cliënten afkomstig is van de Caribische eilanden. De cliënten komen vaak uit lagere sociale milieus waarin zij te maken hadden met structurele verwaarlozing en/of mishandeling binnen het gezin. Vaak zijn de cliënten afkomstig uit gebroken gezinnen met een voorgeschiedenis van structurele armoede. De cliënten zijn daarom veelal op (te) jonge leeftijd in een positie terecht gekomen van 'op eigen houtje overleven'. Zij dragen trauma's met zich mee en zijn enkel gewend aan het leven in peer groups en families waarin criminaliteit, verslaving, incest en huiselijk geweld aan de orde van de dag zijn.

Het kunnen begrijpen en doorgronden van de culturele achtergrond van de cliënten is een essentieel startpunt en een onmisbaar onderdeel van het zorgproces rond de individuele cliënt. Enkel wanneer in de hulpverlening aansluiting wordt gevonden bij de culturele achtergrond van de cliënt, is kwalitatief hoogwaardige zorgverlening mogelijk. Vinden & Binden zorg en welzijn heeft in 2017 intensief geïnvesteerd in het realiseren van deze aansluiting, onder meer door het verwerven van een personeelsbestand dat een goede mix omvat van Nederlandse/westerse en niet-westerse professionals. In 2017 heeft Vinden & Binden zorg en welzijn haar gemixte personeelsbestand verder bestendigd. Hiermee beschikt de organisatie over professionals die aansluiting vinden bij de culturele afkomst van de cliënten enerzijds, en professionals die de cliënten de weg kunnen wijzen naar zelfredzaamheid in de Nederlandse samenleving anderzijds.

Persoonsgerichte zorg

In 2017 heeft Vinden & Binden zorg en welzijn aandacht besteed aan het versterken van persoonsgerichte zorg. Hierbij is in het bijzonder geïnvesteerd in het bevorderen van de zelfstandigheid van cliënten op het gebied van zelfstandig wonen. De organisatie heeft bij aanvang van het verslagjaar de specifieke woonwensen van alle cliënten geïnventariseerd in relatie tot zelfredzaamheid. Op basis van deze inventarisatie is voor een aantal cliënten met lichtere indicaties gekozen voor een meer zelfstandige woonvorm in plaats van een groepslocatie. De cliëntenraad van Vinden & Binden zorg en welzijn is hierbij nauw betrokken geweest. Uit een evaluatie achteraf, uitgevoerd in nauwe samenspraak met de cliëntenraad, is gebleken dat een meer zelfstandige woonvorm voor deze cliënten bevorderlijk is voor hun zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

Systematisch werken op basis van het zorgplan

Vinden & Binden zorg en welzijn hecht veel waarde aan de kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt. Het cliëntperspectief vormt hierbij het uitgangspunt en staat te allen tijde centraal. In 2017 is met elke cliënt van Vinden & Binden zorg en welzijn een zorgplan overeengekomen conform de geldende eisen en voorschriften binnen de Wlz. Het zorgplan vormt telkens het vertrekpunt voor de zorguitvoering, waarbij de behoeften en wensen van de cliënt voorop worden gesteld. Daarnaast maakt het zorgplan helder wat voor de betreffende cliënt wordt verstaan onder zelfredzaamheid (naar

vermogen), evenals de problemen en gezondheidsrisico's die rondom zelfredzaam moeten worden aangepakt. Zorgplannen worden periodiek geëvalueerd conform de geldende voorschriften binnen de Wlz.

Vinden & Binden zorg en welzijn werkt samen met elke cliënt toe naar een passend zorgplan op basis van een specifieke methodiek. Na de aanmelding vindt een uitvoerige intake plaats waarin de behoeften en hulpvraag van de cliënt worden geïdentificeerd. Vervolgens vindt een uitvoerige observatieperiode plaats, waarbij de cliënt door professionals van Vinden & Binden zorg en welzijn wordt geobserveerd in zijn dagelijkse manifestatie in verschillende omstandigheden en settings. De resultaten van de intake en observatie leiden tot een signaleringsplan, dat voortvloeit in een zorgplan. De cliënt en diens systeem worden maximaal betrokken in dit proces en stappen worden enkel ondernomen in overleg met en na toestemming van de cliënt.

Zicht op gezondheidsrisico's en kwaliteit van bestaan

Vinden & Binden zorg en welzijn heeft in 2017 veel aandacht besteed aan het in kaart brengen, monitoren en opvolgen van gezondheidsrisico's, met als doelstelling om te komen tot een maximale kwaliteit van bestaan voor elke cliënt. Gedurende het gehele hulpverleningstraject wordt elke cliënt geobserveerd aan de hand van een aantal thema's: daginvulling en structuur, persoonlijke verzorging, gezonde voeding, lichaamsbeweging en medische aspecten. In 2017 heeft de organisatie in het bijzonder ingezet op gezonde voeding, door middel van het organiseren van gezamenlijke kook- en eetmomenten waarop de cliënten gezamenlijk gezonde, gevarieerde en internationale maaltijden nuttigden.

2.2 Eigen regie van de cliënt

Vinden & Binden zorg en welzijn hecht veel waarde aan de eigen regie van de cliënt. Reeds vanaf de intake en observatieperiode wordt gezocht naar diens unieke wensen en behoeften. Vervolgens wordt het zorgtraject vormgegeven rondom deze wensen en behoeften, zodanig dat de cliënt maximale kwaliteit van bestaan ervaart en tevens toewerkt naar het verwezenlijken van de doelstellingen in het zorgplan. In dit gehele traject ligt de regie in beginsel bij de cliënt. De professionals van Vinden & Binden zorg en welzijn zijn getraind in het ophalen van alle noodzakelijke informatie bij de cliënt. De cliënt is hierbij de 'regisseur'. Vervolgens wordt de cliënt gefaciliteerd bij het creëren van een zinvolle daginvulling, door middel van het stellen van vragen en waar mogelijk het opwerpen van activiteiten die tegemoetkomen aan de behoeften van de cliënt.

Vrijheidsbeperking

Vinden & Binden zorg en welzijn hecht veel waarde aan de zorgvuldige totstandkoming en uitvoering van beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking. De organisatie heeft dit beleid in 2017 herzien, als onderdeel van het hernieuwde kwaliteitssysteem. Voor wat betreft vrijheidsbeperking gaat Vinden & Binden zorg en welzijn te allen tijde uit van de geldende wet- en regelgeving en sectorbrede richtlijnen. De professionals van Vinden & Binden zorg en welzijn proberen te allen tijde de dialoog aan te gaan met de cliënt en het uiterste te doen om de-escalatie te bewerkstelligen. Dit doen zij door een huiselijke

situatie te creëren waarin veiligheid en respect ontstaat. Ook de woonsituatie en groepssamenstelling zijn zorgvuldig gekozen en stimuleren de cliënt juist tot sociale ontwikkeling.

Binnen Vinden & Binden zorg en welzijn worden professionals intensief geschoold in het toepassen van beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking. Zij leren dat de vrijheid en eigen regie van de cliënt te allen tijde moet worden nagestreefd. Professionals stellen zich hierbij telkens de vraag of een maatregel effectief en passend is.

Medicatieveiligheid

In het verslagjaar 2017 heeft Vinden & Binden zorg en welzijn haar medicatieveiligheidsbeleid herzien. Deze herziening houdt verband met het hernieuwde kwaliteitssysteem. Het nieuwe beleid benadrukt meer dan in het verleden de zelfredzaamheid en eigen regie van de cliënt: waar mogelijk neemt de cliënt maximale eigen regie over de inname van medicatie. De professionals van Vinden & Binden zorg en welzijn nemen de eigen regie van de cliënt als uitgangspunt. Op basis van een grondige risico-analyse wordt bepaald wat de cliënt nodig heeft. Hieruit vloeien afspraken voort met betrekking tot medicatieinname en -beheer, welke worden overeengekomen met de cliënt en worden opgenomen in diens zorgplan. In 2017 hebben de medewerkers van Vinden & Binden zorg en welzijn deelgenomen aan meerdere scholingsvormen, met als doel om de bevoegdheid en bekwaamheid op dit vlak te waarborgen.

Zeggenschap van cliënten op locatieniveau

Vinden & Binden zorg en welzijn heeft in het verslagjaar 2017 groepsgesprekken op locatieniveau geïnitieerd, met als doel om de zeggenschap en betrokkenheid van de cliënten op de woonlocatie te bevorderen. In deze groepsgesprekken krijgen cliënten gezamenlijk de gelegenheid om ervaringen te delen en behoeften uit te wisselen. Op een van de locaties hebben cliënten bijvoorbeeld aangegeven dat professionals graag de beschikking zouden hebben over een busje waarmee cliënten kunnen worden vervoerd. De cliënten ervaren dit als een enorme verbetering, onder meer rekening houdend met de slechte bereikbaarheid van de betreffende locatie met het openbaar vervoer. Op dit moment bekijkt de organisatie of de aanschaf van een busje tot de mogelijkheden behoort.

2.3 Verdieping van de dialoog tussen cliënt en zorgverleners

Vinden & Binden zorg en welzijn hecht veel waarde aan de relatie tussen de cliënt en zijn of haar zorgverleners. De organisatie werkt enkel met bevoegde en bekwame professionals die in staat worden geacht om kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden aan de complexe doelgroep. Vinden & Binden zorg en welzijn heeft ook in 2017 regelmatig basis scholings- en intervisiebijeenkomsten georganiseerd waarin teamleden met elkaar werken aan het waarborgen en verder verbeteren van de professionele kennis en vaardigheden.

Ook in 2017 heeft Vinden & Binden zorg en welzijn geconstateerd dat een diepgaande dialoog tussen de cliënt en de zorgverleners een essentiële randvoorwaarde is voor kwalitatief hoogwaardige

zorgverlening. Als complicerende factor hierbij geldt het multiculturele cliëntenbestand én personeelsbestand. In 2017 heeft Vinden & Binden zorg en welzijn de voorbereidingen getroffen voor een trainingsprogramma gericht op interculturele samenwerking. Dit programma zal in het voorjaar van 2018 worden uitgevoerd en heeft tot doel om de interculturele samenwerking tussen cliënten en medewerkers, en tussen medewerkers onderling, te bevorderen. Thema's die in het trainingsprogramma centraal worden gesteld zijn onder meer: cultuursensitieve beroepshouding, kennis van culturen, interculturele communicatie en vertrouwen, en intercultureel samenwerken.

Met het trainingsprogramma gericht op interculturele samenwerking beoogt Vinden & Binden zorg en welzijn een volgende impuls te geven aan het versterken en verdiepen van de dialoog tussen de cliënt en zijn of haar zorgverleners. Vanzelfsprekend zal ook zorginhoudelijke verdieping parallel hieraan blijvend worden nagestreefd.

2.4 Versterking van het sociaal netwerk van de cliënt

Vinden & Binden zorg en welzijn heeft ondervonden dat de invloed van het sociaal netwerk van de cliënt bepalend kan zijn voor het effect van de hulpverlening. Het sociaal netwerk is onmisbaar, simpelweg omdat de cliënt is ingebed in een sociaal netwerk en de resultaten van de hulpverlening dus onlosmakelijk in relatie tot dit netwerk moeten worden gezien. Vinden & Binden zorg en welzijn besteedt veel aandacht aan het opbouwen en betrekken van het sociaal netwerk bij de ondersteuning aan de cliënt. De organisatie constateert dat dit geen eenvoudige opgave is, omdat cliënten vanwege hun afkomst en voorgeschiedenis vaak ver verwijderd zijn van hun biologische familieleden. Toch proberen de professionals waar mogelijk te werken aan het opzetten dan wel herstellen van familiale relaties.

'One Family' methode

Mede met het oog op de achtergrond van de cliënten van Vinden & Binden zorg en welzijn hanteert Vinden & Binden zorg en welzijn een brede definitie van sociaal netwerk. De organisatie werkt op basis van haar 'One Family' methode, waarbij het streven is dat de medewerkers en cliënten één grote familie worden. Elk mens wordt geboren met een eigen talent, waarbij opvoeding en omgeving bepalend zijn hoe iemand zich verder ontwikkelt als familiemens. Het gaat hierbij niet op de eerste plaats om het ideale familieportret. Voor iedereen zal de eigen definitie van een familie het beste zijn en iedereen geeft daar zijn of haar eigen invulling aan. Eén ding staat echter vast. Bij de geboorte van een kind is de biologische moeder altijd aanwezig. Vanzelfsprekend is het gunstig als een goede vader ook onderdeel is van de familieband, maar dit is niet altijd het geval. Is dit een gemis voor de verdere ontwikkeling van het kind en het verstevigen van de familieband? Dit hoeft niet altijd zo te zijn. Wij komen allemaal uit een familie, met goede maar misschien ook slechte ervaringen. Bij Vinden & Binden zorg en welzijn hanteren wij een brede definitie van 'familie'. Familie heeft te maken met degenen die betrokken zijn bij het huisgezin. Het gaat hierbij om versterken en bemoedigen, en om het geven van het juiste advies in situaties waarin mensen hulp nodig hebben.

Op grond van de 'One Family' methode werken de professionals van Vinden & Binden zorg en welzijn samen met de cliënt aan een zo sterk mogelijk sociaal netwerk. Vanzelfsprekend worden hierbij ook de

diverse samenwerkingspartners van Vinden & Binden zorg en welzijn betrokken, zoals de zorgkantoren, GGZ Eindhoven, Nieuwe Eindhovense Opvang Stichting, Novadic-Kentron en Parnassia Den Haag.



3. Onderzoek naar cliëntervaringen (bouwsteen 2)

De tweede bouwsteen van het vernieuwde kwaliteitskader betreft het systematisch raadplegen van cliënten over de geboden zorg en ondersteuning alsook hun kwaliteit van bestaan. Vinden & Binden zorg en welzijn hecht zeer veel waarde aan de ervaringen van cliënten en hun sociaal netwerk. Hierbij geldt dat cliëntervaringen belangrijke uitingen zijn welke worden meegenomen om de ondersteuning zodanig in te richten dat zelfredzaamheid naar vermogen voor elke cliënt in optima forma kan worden bereikt.

3.1 Uitkomsten van cliëntervaringsonderzoek

Conform de procedure uit het kwaliteitssysteem voert Vinden & Binden zorg en welzijn in principe jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit onder alle cliënten. In 2017 is dit onderzoek uitgevoerd in de maanden juni en juli. Aan dit onderzoek hebben 5 ambulante cliënten, 5 intensieve trajectcliënten en 14 cliënten beschermd wonen deelgenomen.

Op hoofdlijnen oordelen de cliënten positief voor wat betreft de bejegening door medewerkers van Vinden & Binden zorg en welzijn. Cliënten gaven aan een gebrek aan structurele groeps gesprekken te ervaren. Hierop heeft de organisatie, zoals reeds beschreven, structurele groeps gesprekken geïntroduceerd op elke woonlocatie. Ten opzichte van eerdere onderzoeken is de beoordeling van de maaltijden op de woonlocaties verbeterd, mede dankzij de extra aandacht die hieraan is geschonken. Vinden & Binden zorg en welzijn blijft zich inspanssen om gezonde, verantwoorde en afwisselende maaltijden te voorzien, waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor medewerkers op de woonlocaties samen met cliënten. Een ander aandachtspunt is de hoge werkdruk van medewerkers, waarvan cliënten uiting geven in het cliënttevredenheidsonderzoek. Cliënten ervaren regelmatig dat er weinig tijd kan worden besteed aan persoonlijke aandacht en psychisch welbevinden van de individuele cliënten. Vinden & Binden zorg en welzijn heeft hierop direct geanticipeerd door een onderzoek in te stellen. Gelijkijdig is gestart met het project 'Op weg naar duurzame inzetbaarheid'. Dit project, medegefinancierd door het Europees Sociaal Fonds (ESF), heeft tot doel om de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers van Vinden & Binden zorg en welzijn te bevorderen.¹

3.2 Betrokkenheid van cliëntenraad

Vinden & Binden zorg en welzijn beschikt over een zeer betrokken cliëntenraad die op regelmatige basis bij elkaar komt. Binnen de organisatie heeft de cliëntenraad een medezeggenschap- en adviesfunctie. De cliëntenraad dient de belangen van alle cliënten binnen Vinden & Binden zorg en welzijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directie. De cliëntenraad werkt op basis van eigen doelstellingen die jaarlijks worden opgesteld.

¹ Meer informatie over het ESF-project is opgenomen in het projectplan behorende bij het project 'Op weg naar duurzame inzetbaarheid'. Dit projectplan is ter inzage beschikbaar op aanvraag.

Meerdere keren per jaar vindt er overleg plaats van de cliëntenraad afzonderlijk en tussen de cliëntenraad en de directie van Vinden & Binden zorg en welzijn. In 2017 hebben 4 afzonderlijke overlegmomenten plaatsgevonden. Daarnaast is 2 keer overleg gevoerd tussen de cliëntenraad en de directie. De cliëntenraad van Vinden & Binden zorg en welzijn heeft in 2017 gewerkt op basis van de volgende doelstellingen:

- Verbeteren van de kwaliteit van boodschappen en maaltijden
- Verbeteren van de clustering van doelgroepen per locatie
- Verbeteren van de communicatie met cliënten
- Verbeteren van de informatieverschaffing aan ambulante cliënten
- Instellen van vooronderzoek als onderdeel van werving en selectie van medewerkers
- Intensiveren van groepsprocessen

In 2017 zijn de volgende doelstellingen verwezenlijkt:

- Kwaliteit van gedane boodschappen is verbeterd
- Er wordt vooronderzoek ingesteld als onderdeel van het wervings- en selectiebeleid
- Doelgroepen worden meer geclusterd per woonlocatie ingedeeld
- Communicatie naar cliënten toe is verbeterd.

Voor 2018 zullen de doelstellingen die nog niet (volledig) zijn gerealiseerd op de agenda staan. Daarnaast heeft de cliëntenraad de volgende nieuwe doelstellingen gedefinieerd:

- Verbeteren van de profilering van de cliëntenraad jegens cliënten
- Vergroten van de interactie tussen cliënten en uitbreiden van activiteiten
- In kaart brengen en optimaliseren van primair proces
- Bevorderen van de training en scholing aan medewerkers

Vinden & Binden zorg en welzijn hecht veel waarde aan het faciliteren van de cliëntenraad. Leden van de cliëntenraad worden gestimuleerd om deel te nemen aan bijeenkomsten voor cliëntenraden, zoals georganiseerd door de zorgkantoren. De cliëntenraad van Vinden & Binden zorg en welzijn is regelmatig vertegenwoordigd op deze bijeenkomsten en koppelen hun bevindingen naderhand terug aan cliënten en medewerkers van de organisatie.

4. Zelfreflectie in teams (bouwsteen 3)

De derde en laatste inhoudelijke bouwsteen van het vernieuwde kwaliteitskader betreft zelfreflectie in teams. Waar de eerste en tweede bouwsteen direct betrekking hebben op de cliënt, gaat de derde bouwsteen uit van het perspectief van de zorgprofessionals. In het kwaliteitskader wordt beschreven dat de gehandicaptenzorg, misschien nog meer dan andere sectoren binnen de langdurige zorg, een divers palet aan cliëntgroepen kent waarvoor telkens een geëigende mix van kennis en kunde noodzakelijk is. Dit geldt zeker voor Vinden & Binden zorg en welzijn, kijkend naar de unieke, heterogene en multiculturele doelgroep welke wordt bediend door een even zo heterogeen en multicultureel bestand van professionals. Vinden & Binden zorg en welzijn hecht veel waarde aan de kwaliteit van arbeid van haar medewerkers. Der halve is ook in 2017 veel aandacht besteed aan het inzichtelijk maken van medewerkertevredenheid, om vanuit deze inzichten continu te zoeken naar verbetering. Een belangrijk onderdeel hierbij is zelfreflectie, welke binnen Vinden & Binden zorg en welzijn zowel op team- als op organisatieniveau wordt georganiseerd.

4.1 Uitkomsten van medewerkertevredenheidsonderzoek

Vinden & Binden zorg en welzijn voert op regelmatige basis een medewerkertevredenheidsonderzoek uit, waarbij gebruik wordt gemaakt van een kwantitatieve vragenlijst welke digitaal aan de medewerkers wordt verstrekt. Daarnaast worden ook tijdens periodieke teambijeenkomsten ervaringen van medewerkers opgehaald, welke aanleiding kunnen geven tot het inzetten van verbetermaatregelen.

In mei 2017 is een medewerkertevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Van de 12 medewerkers die een uitnodiging hebben ontvangen, hebben uiteindelijk 9 medewerkers geparticipeerd. Voor wat betreft de analyse is vooral gekeken naar die aspecten waarop medewerkers ontevredenheid hebben geuit. Dit zijn de onderdelen waarop de organisatie de grootste verbetering denkt te kunnen behalen. Vanzelfsprekend zijn ook de overige onderdelen in ogenschouw genomen en wordt ingezet op het bestendigen en waar mogelijk verder verbeteren van die aspecten waarop al positieve scores zijn behaald.

Inwerken

De begeleiding van medewerkers tijdens hun inwerkperiode komt als een belangrijk aandachtspunt naar voren. 89% van de medewerkers geeft aan ontevreden/zeer ontevreden te zijn over de begeleiding tijdens de inwerkperiode.

“Er wordt naar mijn idee te weinig gekeken naar de persoonlijke kwaliteiten en capaciteiten van de medewerker. Medewerkers worden geplaatst op een locatie waar ze het best passend lijken. Vervolgens wordt er te weinig gekeken of die persoon ook echt functioneert naar behoren en hoe zij hun werkzaamheden uitvoeren. Medewerkers worden best snel losgelaten bij een best pittige doelgroep”.

Persoonlijke en professionele ontwikkeling

44% van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn over de mogelijkheden tot het benutten van de persoonlijke capaciteiten. Daarnaast zijn medewerkers ontevreden over de doorgroeimogelijkheden

(11%) en scholingsmogelijkheden (22%). Opvallend is verder dat respondenten ontevreden zijn over de inhoud van de functioneringsgesprekken of aangeven dat deze niet op structurele en regelmatige wijze worden gehouden.

Werksfeer en werkdruk

2 van de 9 respondenten geven aan een te hoge werkdruk te ervaren. 2 van de 9 respondenten geven aan ontevreden te zijn met de (onregelmatige) werktijden. Opvallend is dat een derde van de respondenten ontevreden is over de relatie met de teamleider, alsook de ondersteuning die zij vanuit de teamleider ontvangen.

“De leidinggevende (teamleider) lijkt nog behoorlijk zoekende te zijn in zijn nieuwe functie. Er mag hier meer aansturing vanuit hogerop verwacht worden in zo’n belangrijke functie”.

Overige punten

Naast voornoemde verbeterpunten zijn enkele overige punten naar voren gekomen. Medewerkers geven blijk van onduidelijkheid met betrekking tot de gedefinieerde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. 22% van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn met de secundaire arbeidsvoorwaarden. Tot slot zijn medewerkers van mening dat duidelijke afspraken ontbreken omtrent pauzering alsmede dat er meer aandacht mag worden besteed aan de waardering van het milieu.

Verbeterpunten

Vinden & Binden zorg en welzijn hecht veel waarde aan de zienswijze van de medewerkers. Mede naar aanleiding van de uitkomsten van het medewerkertevredenheidsonderzoek heeft de organisatie de volgende verbeteracties in gang gezet:

- Herziening van inwerkprocedure;
- Opnemen van functioneringsgesprekken in kwaliteitsjaarplanning;
- Behoefteteonderzoek naar de doorgroei- en scholingsbehoeften van medewerkers aan de hand van functioneringsgesprekken;
- Verdiepend onderzoek naar de ervaren werkdruk en afbakening van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden ter bevordering van duurzame inzetbaarheid van medewerkers²;
- Maken van duidelijke afspraken omtrent pauzering;
- Zorgvuldige bespreking van secundaire arbeidsvoorwaarden tijdens functioneringsgesprekken en onderzoeken welke mogelijkheden hieromtrent bestaan;
- Sturing op het scheiden van afval ten gunste van het milieu.

² Dit onderzoek is onderdeel van het ESF-project ‘Op weg naar duurzame inzetbaarheid’.

4.2 Teamreflectie

Vinden & Binden zorg en welzijn heeft in 2017 intensief geïnvesteerd in zowel individuele reflectie als teamreflectie (bron: Directiebeoordeling 2017 Vinden & Binden zorg en welzijn). Individuele reflectie heeft tot doel om bewustwording te creëren bij de medewerker van bepaald gedrag en de wijze waarop taken worden uitgevoerd. Deze vorm van reflectie is in het bijzonder van belang vanwege de complexe doelgroep van Vinden & Binden zorg en welzijn, waarbij naast complexe zorginhoudelijke problematiek sprake is van de aanwezigheid van multiculturele aspecten.

Vanwege de overgang naar een nieuw kwaliteitssysteem en de hiermee samenhangende externe audit is in 2017 extra geïnvesteerd in periodieke momenten van teamreflectie en -interviews. Er is structureel gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit en continuïteit van de organisatie aan de hand van tweewekelijkse interviewbijeenkomsten (bron: Directiebeoordeling 2017 Vinden & Binden zorg en welzijn). Tijdens de bijeenkomsten is gezamenlijk gereflecteerd op de verschillende onderdelen van het kwaliteitssysteem in relatie tot het primaire proces van de organisatie.

Met regelmaat organiseert Vinden & Binden zorg en welzijn een volledige teamdag waarin elementen van reflectie, interview, ervaringsuitwisseling en opleiding worden gecombineerd. Op 7 juli 2017 heeft de organisatie een kwaliteits- en beleidsdag georganiseerd waarop het team heeft teruggeblikt op het voorbije halfjaar en vooruitgeblikt op de toekomst. Tijdens deze dag hebben de teamleden eveneens kennisgemaakt met het thema 'duurzame inzetbaarheid', als opmaat voor het project 'Op weg naar duurzame inzetbaarheid'. Het programma alsook de verslaglegging van de teamdag zijn op aanvraag beschikbaar.

4.3 Duurzame inzetbaarheid

Vinden & Binden zorg en welzijn wil graag een optimale werkomgeving bieden voor haar medewerkers zodat zij zichzelf kunnen zijn, zich onder goede condities verbonden voelen met het bedrijf, de cliënten en collega's, en waarin zij hun persoonlijke groei kunnen ontwikkelen. De organisatie investeert daarom in de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers met als doel dat zij kunnen excelleren en de gewenste resultaten behalen voor de cliënten én voor de organisatie. Daarnaast beoogt de organisatie hiermee professionals beter uit te rusten voor een veranderde rol in het hervormde zorglandschap. Meer nog dan in het verleden zijn professionals de verbindende schakel tussen de cliënt, zijn of haar sociale netwerk en diverse stakeholders in de bredere omgeving. Tezamen met de vergrijzing op de (zorggerelateerde) arbeidsmarkt is het essentieel dat de werkomgeving van zorgprofessionals aantrekkelijk en duurzaam wordt gemaakt. Vinden & Binden zorg en welzijn neemt hierin graag haar verantwoordelijkheid en heeft in 2017 de voorbereidingen getroffen voor de uitvoering van het ESF-project 'Op weg naar duurzame inzetbaarheid'.

ESF-project 'Op weg naar duurzame inzetbaarheid'

In 2017 heeft Vinden & Binden ingezet op de voorbereiding en ontwikkeling van het project 'Op weg naar duurzame inzetbaarheid'. Dit project, medegefinancierd door het Europees Sociaal Fonds (ESF)

wordt uitgevoerd in 2018 en is gericht op (1) het vergroten van de kwaliteit van arbeid van de medewerkers en (2) het versterken van de (inter)culturele samenwerking tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en cliënten. De eerste doelstelling wordt nagestreefd door voor elke medewerker een drijfveren- en competentieanalyse uit te voeren in relatie tot het primaire proces van de organisatie. Vervolgens wordt voor elke medewerker een sterrolmodel gecreëerd, waarin de drijfveren en competenties van de medewerker maximaal zijn verenigd met de belangen van de organisatie. De tweede doelstelling wordt nagestreefd door middel van het aanbieden van een trainingstraject op het vlak van (interculturele) samenwerking. Dit trainingsprogramma is gericht op het verkrijgen van inzicht in en het versterken van de samenwerking vanuit een multicultureel perspectief. Aan het project ligt een projectplan ten grondslag waarin de stappen van voorbereiding, uitvoering en evaluatie zijn beschreven. Dit projectplan is ter inzage beschikbaar op aanvraag. Het project 'Op weg naar duurzame inzetbaarheid' zal worden afgerond in 2018.

5. Conclusies

Dit kwaliteitsrapport geeft vanuit het perspectief van de cliënt, de medewerker en de organisatie een beeld van de kwaliteit en continuïteit van zorg binnen Vinden & Binden zorg en welzijn over het verslagjaar 2017. De directie van Vinden & Binden zorg en welzijn kijkt met tevredenheid terug op het verslagjaar. De organisatie heeft op vele fronten stappen gezet. Er is hard gewerkt aan kwaliteitsbehoud en -verbetering, met als resultaat dat het kwaliteitssysteem van de organisatie opnieuw is gecertificeerd conform ISO 9001:2015.

Dit is het eerste kwaliteitsrapport van Vinden & Binden zorg en welzijn sinds het landelijk Kader Gehandicaptenzorg in werking is getreden. Het is voor zowel de zorgaanbieder als het zorgkantoor nog zoeken hoe het kwaliteitsrapport precies vorm krijgt. Vinden & Binden zorg en welzijn heeft ervoor gekozen om in dit verslag op hoofdlijnen te presenteren welke kwaliteitsresultaten zijn behaald. Waar mogelijk zijn aanvullende documenten op aanvraag beschikbaar. De organisatie gaat eveneens graag de dialoog aan met vertegenwoordigers van het zorgkantoor, juist omdat het in dialoog treden essentieel is voor duurzame kwaliteitsverbetering. Meer dan ooit tevoren heeft het aangaan van de dialoog mooie resultaten teweeggebracht. Met name het domein van de professionals heeft tot bruikbare en concrete aanknopingspunten geleid voor verbetering. In de komende jaren ligt de focus van Vinden & Binden zorg en welzijn dan ook met name op het vergroten van de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers, en daarmee verduurzaming van de organisatie. Vinden & Binden zorg en welzijn is ervan overtuigd dat medewerkers de sleutel vormen tot het uitdragen van de filosofie van de organisatie. Een duurzaam en kwalitatief hoogwaardig personeelsbestand is daarmee de belangrijkste voorwaarde voor het leveren van kwaliteit van zorg aan cliënten en het behalen van de organisatiedoelstellingen.

Vind ons via facebook!



Vinden en Binden Zorg en Welzijn

Ericssonstraat 2 | info@vindenenbinden.com
5121 ML, Rijen | www.vindenenbinden.com