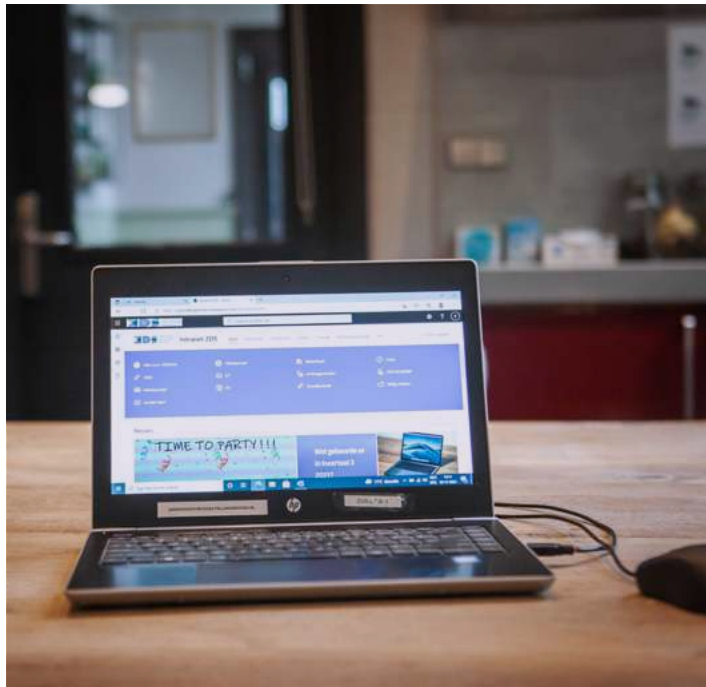




Wij staan op voor goede zorg

Kwaliteitskaderverslag 2021





*“Bij Zorggroep de Stellingwerven zeggen
we wat we doen en doen we wat we zeggen.”*

Vanuit welke overtuiging kom ik iedere ochtend mijn bed uit om maatschappelijk bij te dragen? Deze vraag heb ik mezelf het afgelopen jaar vaak gesteld. Wat drijft mij om onder lastige omstandigheden verantwoordelijkheid te blijven nemen om de continuïteit en kwaliteit van zorg te waarborgen?

Het antwoord is simpel. We zijn oprecht betrokken en voelen ons verantwoordelijk om met elkaar te zorgen voor elkaar. We hebben oprechte aandacht voor elkaar en we voelen verbinding. We hebben interesse en we durven kwetsbaar te zijn. We hebben dan ook vastgesteld dat onze organisatiecultuur hier een uitstekende basis in vormt. En ik ben daar waanzinnig trots op! En dit is waar ik 's ochtends mijn bed voor uit kom!

In 2021 is het gelukt om te voorzien in de continuïteit van (24u) zorg. We hebben weinig tot geen verloop, lage verzuimcijfers en het is niet nodig geweest om extra mankracht in te huren. Er is zelfs ruimte geweest voor verdere professionalisering en ontwikkeling van collega's en de organisatie. We hebben de kwaliteiten op de juiste plek. We halen goede resultaten op cliënttevredenheid en kwaliteit van zorg. Dit draagt bij aan een waardevolle basis voor een efficiënte, gezonde en solide bedrijfsvoering.

Iedereen telt en doet mee! Bij Zorggroep de Stellingwerven zijn we ervan overtuigd dat iedereen met een beperking volwaardig mee kan doen in de maatschappij. Daar waar nodig met ondersteuning. Dit is altijd maatwerk en gericht op het krijgen en behouden van een eigen plek met zoveel mogelijk onafhankelijkheid en het maken van eigen keuzes. Wij geloven dat dit mogelijk is door aan te sluiten bij de individuele mogelijkheden en bij te dragen aan ontwikkeling. Dit doen we door respectvol te zijn, naast de cliënt te staan en ons te laten leiden door mogelijkheden. Hierin zijn we vindingrijk, sluiten we zorgvuldig aan bij de behoefte en doen we dit met een optimale betrokkenheid. Bij voorkeur doen we dit in samenwerking met belangrijke anderen en lokale voorzieningen. Bij Zorggroep de Stellingwerven zeggen we wat we doen en doen we wat we zeggen!

Ik wens je veel leesplezier.

Marieke Osinga
Directeur



Wij zijn Zorggroep de Stellingwerven	6
Tijdslijn 2021	7
Bouwstenen	16
Bouwsteen 1: Zorg afgestemd op ieders behoefte	16
Bouwsteen 2: Cliëntervaringen als basis voor verbetering	21
Bouwsteen 3: Samen werken aan kwaliteitsontwikkeling	25
Bouwsteen 4: De blik ook naar buiten richten	29
Jeugd & gezin	30
Toezicht en medezeggenschap	32
Doelen 2022	33
Bijlagen	33

Het kwaliteitskaderverslag 2021 van Zorggroep de Stellingwerven is dit jaar in een nieuw jasje gestoken! We hebben hierin de feedback van medewerkers en cliënten meegenomen die aan hebben gegeven dat het kwaliteitskaderverslag te veel tekst bevat en dat de inhoud moeilijk te begrijpen is. En dan mist het kwaliteitskaderverslag zijn doel. Wij willen juist aan iedereen laten zien hoe het jaar is geweest, wat we hebben geleerd en welke doelen we stellen voor volgend jaar. We willen graag beter laten zien wie wij zijn en wat wij doen! En dat doen we in dit kwaliteitskaderverslag met interviews en verhalen.

Het kwaliteitskaderverslag, het strategisch document en de kwartaalrapportages zijn de basisdocumenten binnen onze organisatie. Gezamenlijk vormen deze drie documenten de belangrijkste bouwstenen van ons kwaliteitsmanagementsysteem.

In dit kwaliteitskaderverslag starten we met een pagina waarin je kan zien wat wij als organisatie bieden, maar ook wie wij zijn. We nemen je mee door het afgelopen jaar en ook de verbeterpunten komen hier aan de orde. Aan de hand van de bouwstenen uit het kwaliteitskaderverslag beschrijven wij hoe we gewerkt hebben aan kwaliteitsverbetering. Dit jaar geen officiële externe visitatie, maar wel een ‘kijkje in de keuken’ met een waardevol inzicht als resultaat.

De feitjes staan in de bijlage en geven inzicht in de feitelijke kwaliteitsinformatie.

Op verzoek van de cliëntenraad hebben we onze schrijfstijl aangepast en is er ruimte gemaakt voor extra uitleg zodat het voor iedereen leesbaar is. Dit jaar hebben we ook een interactiever kwaliteitskaderverslag met handige verwijzingen.

Wat is eigenlijk het kwaliteitskader en wat zijn bouwstenen?

Het kwaliteitskaderverslag 2021 is gemaakt om duidelijkheid aan cliënten te geven over wat zij kunnen verwachten van de zorg die zij krijgen. Het helpt medewerkers om te werken aan het verbeteren van de zorg en het laat ZDS zien wat goed gaat en wat nog beter kan.

- Het kwaliteitskaderverslag bestaat uit vier bouwstenen. Vier verschillende onderwerpen die beschrijven hoe de cliënt zorg ontvangt en de organisatie zijn werk doet. De bouwstenen zijn als volgt:
- Bouwsteen 1: Zorg afgestemd op ieders behoefte
 - Bouwsteen 2: Cliëntervaringen als basis voor verbetering
 - Bouwsteen 3: Samen werken aan kwaliteitsontwikkeling
 - Bouwsteen 4: De blik ook naar buiten richten

[Bekijk hier ons kwaliteitsmanagementsysteem:](#)

[Benieuwd naar de vorige kwaliteitskaderverslagen? Bekijk deze hier:](#)

Wij zijn Zorggroep de Stellingwerven

Zorggroep de Stellingwerven biedt in de regio Zuidoost-Friesland kleinschalige zorg aan jongeren en volwassenen met een (licht) verstandelijke beperking en/of bijkomende psychische of psychiatrische problematiek. Dit doen we met oog voor individuele behoeftes, mogelijkheden en talenten van elke cliënt.

Wij maken deel uit van het leven van onze cliënten en andersom. Samen werken we met zorg aan een zo zelfstandig en prettig mogelijk leven van onze cliënten. **Samen sterk!**

Als je zorg ontvangt bij ZDS dan heb je altijd een indicatie. In deze indicatie zitten het aantal uren dat je zorg van ons kan ontvangen. Zoals je ziet zijn er veel verschillende vormen. Je kan zorg ontvangen in de vorm van een Persoonsgebonden budget, Wlz, Wmo of de Jeugdwet. Dit krijg je van de gemeente, het zorgkantoor of Sociaal Domein Fryslân.

Wij bieden zorg:
Wet langdurige zorg (Wlz)/Persoonsgebonden budget (PGB),
Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en
Zorgverzekeringswet (Zvw)

Toezicht: Raad van Commissarissen ,
Medezeggenschapsraad en Cliëntenraad



Tijdlijn

2021

De interne en externe ontwikkelingen van



We zijn lid geworden van VGN

Na meer dan vijf jaar aangesloten te zijn geweest bij branchevereniging NBEC hebben we besloten om de overstap te maken naar VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland). Wij verwachten dat VGN beter aansluit bij onze organisatie.



Personeelsbijeenkomst

De medezeggenschapsraad van ZDS heeft de vierde personeelsbijeenkomst georganiseerd. Er is geëvalueerd en er zijn nieuwe doelen gesteld. De organisatieontwikkelingen zijn besproken en er was ruimte voor vragen.

De eerste cliënten zijn gevaccineerd

Spannend maar ook een beetje opgelucht dat het eindelijk zo ver was. Op alle woonlocaties kwam de huisarts langs om de cliënten te vaccineren. Na een kwartiertje wachten met wat lekkers erbij was het alweer klaar.



2021

Wat is VGN?

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) is de branchevereniging van professionele zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg. Mensen met een beperking moeten het leven kunnen leiden dat zij willen. Daar zet de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) zich voor in.

Wijziging in de organisatiestructuur

Er zijn een aantal verschuivingen binnen de organisatie geweest die ervoor zorgden dat de structuur van de organisatie veranderde. Omdat het managementteam te kwetsbaar in de huidige vorm werd, is er een tweede manager zorg gezocht met aandachtsgebied extramurale zorg (ambulant). Ook was er aandacht voor de invulling van een nieuwe gedragswetenschapper, invulling van de interne communicatie, doelgroepcommunicatie en flexpool.

Maart

Door een nieuwe golf aan corona-besmettingen was het verplicht om tussen 21.00 uur 's avonds en 4.30 uur 's ochtends binnen te blijven. Maar ons werk ging natuurlijk gewoon door! Dus moesten medewerkers en een aantal cliënten naar het werk met een werkgeversverklaring.

Avondklok en werken met een werkgeversverklaring

"We deden dat gewoon omdat het ons werd opgedragen. Gek was het wel om steeds een verklaring te moeten invullen om naar huis te kunnen rijden, omdat je anders een boete kon krijgen. Het was nog nooit zo rustig op straat." - Betty

Doelgroepcommunicatie

Communicatie met onze doelgroep verdient de aandacht. Deze taak kregen Ilse en Fredau van De Lindeboom. Zij zorgen ervoor dat cliënten goed worden geïnformeerd, maar halen ook leuke verhalen op bij cliënten. Je kunt een aantal verhalen lezen op LinkedIn en Facebook.

LinkedIn

Facebook

2021

April



Positieve afronding project Wlz-GGZ

Vijftien van de zeventien cliënten met een beschermd wonen indicatie (Wmo) zijn naar de Wlz overgegaan. Voor de cliënten is dit een hele positieve ontwikkeling. Zij vallen nu binnen de juiste wetgeving en zijn niet jaarlijks of tweejaarlijks onzeker over waar zij kunnen wonen. Voor ons als organisatie is het ook positief, het geeft meer gelegenheid om te komen tot goede zorg waarbij het tempo en de hulpvraag van de cliënt leidend is.

FiscFree

We zijn gestart met FiscFree. Medewerkers kunnen voordelig extra's kopen. Op deze manier biedt ZDS voor de medewerkers extra secundaire arbeidsvoorwaarden.



Ben je geïnteresseerd in de inhoud van het strategisch document? Strategiehuis staat in de bijlage op pagina 33.

Strategisch document afgerond

Veilig medicatiebeheer

De aandachtfunctionarissen medicatiebeheer hebben druk gewerkt aan het verder ontwikkelen van de medicatieveiligheid. Daar horen goed werkende medicatiekasten bij die aan alle eisen voldoen. Het ATC heeft de medicatiekasten op maat gemaakt.



Gedragscode voor medewerkers herzien

Samen met een aantal medewerkers is de gedragscode herzien. Hierin staan normen, waarden en regels waar iedere medewerker van ZDS zich aan moet houden.

2021

Mei

Weer 'lucht'

De mondkapjes mochten op een paar locaties af.



We hangen de mondkapjes aan de tulpen :)

Juni

Inkoopprocedures

ZDS biedt zorg vanuit verschillende financieringsstromen. Voor het leveren van de zorg heeft ZDS overeenkomsten met gemeenten in de regio Friesland, Drenthe, Overijssel en met Zilveren Kruis Zorgkantoor. Om een overeenkomst af te kunnen sluiten, moeten we een zogenoemde 'inkoopprocedure' (ook wel 'aanbesteding') doorlopen. Meestal heeft deze overeenkomst een looptijd van meerdere jaren. De kwaliteitseisen zijn strenger en het doorlopen van de procedure complexer. Gelukkig hebben wij onze kwaliteiten en faciliteiten goed op orde. We hebben de inkoopprocedures voor Wmo beschermd wonen, Wonen in Friesland (Jeugd) en de Wlz succesvol doorlopen. De inkoopprocedures voor Jeugd in de regio Friesland en IJsselland zijn uitgesteld tot 2022.

Loonsverhoging 3,15%

De eerste teamuitjes en bewonersuitjes werden weer gepland



Zorgbonus

Medewerkers die hiervoor in aanmerking kwamen, ontvingen een zorgbonus voor het leveren van uitzonderlijke prestaties in de strijd tegen corona.

Voetbaltoppers van ZDS

Clënten van ZDS hielpen bij het voetbaltoernooi van FC Wollega.



Bewustwording doelgroep Wlz

Vanaf 2015 is er veel focus geweest op de ontwikkelingsgerichte zorg. Maar 70% van onze cliënten heeft een Wlz-indicatie waarbij er vaker wordt ingezet op het behouden van vaardigheden. Het is belangrijk niet alleen aandacht te hebben voor ontwikkeling, maar ook voor welzijn en stabiliteit. De eerste stappen zijn gezet door een aanpassing in de methodiek en het zorgplan.

2021

Juli

Externe profilering?
Dit is het laten zien wie wij zijn en wat wij doen voor iedereen buiten de organisatie.



Verbeterpunt

Externe profilering Jeugd

We zijn begonnen met de campagne om iedereen buiten de organisatie te laten weten dat Zorggroep de Stellingwerfen wil groeien in het aanbod voor de jeugd.



Trots op onze cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit zeven cliënten die het hele jaar door actief zijn in het opkomen van de belangen van alle cliënten van ZDS. Daarnaast geeft de cliëntenraad binnen de organisatie gevraagd én ongevraagd advies. De cliëntenraad houdt de organisatie scherp. En daar bedanken wij ze graag voor!



Verbeterpunt

Elektronisch cliëntenportaal

De opzet voor het vernieuwde cliëntenportaal is gepresenteerd aan twee leden van de cliëntenraad en twee begeleiders. We hebben van de cliënten mooie feedback en goede input ontvangen. Het cliëntenportaal is in 2022 nog in ontwikkeling.



2021

Augustus



Externe audit

We zijn goed door de externe audit gekomen. Onze ISO 9001:2015 certificering is weer voor een jaar verlengd.

ISO 9001:2015 is een internationaal certificaat waarmee wij als zorginstelling kunnen laten zien dat we aan alle richtlijnen voldoen en deze ook steeds verbeteren. Ieder jaar komt een onafhankelijke organisatie, Kiwa, controleren of we aan alle regels voldoen. Dit heet een externe audit.



Externe communicatie en profilering

Voor 2021 is een belangrijk doel: communiceren. Transparant, eenduidig en duidelijk communiceren. Medewerkers tijdig meenemen in proces en besluitvorming. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet. En dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Na een zoektocht zijn we teruggegaan naar de basis. Verantwoordelijken moeten zelf bewuster zijn in het communiceren. In augustus is onze communicatieadviseur gestart om ons hierbij te ondersteunen.

September

Diploma-uitreiking LFB Naar de Top!

In mei zijn negen cliënten en begeleiders begonnen met de LFB Naar de Top! training. In september hebben ze allemaal het diploma behaald. Als vervolg hiervan hebben in december vijf begeleiders de training STOER Naar de Top gevolgd.

Lees meer over LFB op pagina 23.



2021

Oktober

Baas over eigen gebruik: gouden plan

De eerste deelnemers hebben hun certificaat behaald voor het maken van het gouden plan. Lees meer over het gouden plan op pagina 19.



HALLOWEEN

Het ATC viert Halloween



2021

November



Verbeterpunt

Opnames video De Lindenlaan

Wij zijn trots op onze mensen en locaties en dat willen we dan ook graag laten zien. Daar zijn het gebruik van social media en het organiseren van open dagen erg geschikt voor. We hebben gekeken hoe we in deze tijd met (corona) beperkingen toch aan de buitenwereld kunnen laten zien hoe het op onze woonlocaties is. We hebben gekozen voor een virtueel open huis: een video van de woonlocaties waarin medewerkers en bewoners aan het woord komen en de locatie in beeld gebracht wordt. Bekijk hier het resultaat:

Fusie Zorggroep de Stellingwerven bv en Zorggroep de Stellingwerven Wonen bv

Bij de start van ZDS is er een afzonderlijke bv opgetuigd om financiële risico's te beperken en te spreiden. Op dit moment zijn we één organisatie en voeren we een financieel gezonde en stabiele bedrijfsvoering. Er is dus geen reden om vanuit twee bv's de werkzaamheden binnen ZDS vorm te geven. Het is dus transparanter, overzichtelijker en administratief efficiënter om te fuseren naar één bv. We gaan verder als Zorggroep de Stellingwerven bv.

Wat is een fusie?

Als twee bedrijven samen verder gaan als één bedrijf dan noem je dit een fusie of fuseren.

Wat is een kwaliteitscheck en hoe maak je een stroomschema?

Tijdens een kwaliteitscheck worden alle stappen die gemaakt moeten worden uitgeschreven. Hierbij wordt gekeken wat er goed gaat en wat beter kan. Hier worden doelen voor gemaakt. Een stroomschema is een getekend overzicht van al deze stappen.



Verbeterpunt

Door- en uitstroombeleid is herzien

Om goede zorg te kunnen bieden is een duidelijke door- en uitstroomprocedure belangrijk. Doordat binnen ZDS vanuit verschillende wetgeving en financieringsstromen zorg wordt geboden, is door- en uitstromen een lastiger proces. Er is een kwaliteit-scheck, een stappenplan en een stroomschema gemaakt. Iedere processtap heeft nu een eigenaar die verantwoordelijk is voor de uitvoering en alle administratieve handelingen zijn uitgewerkt per financieringsstroom. Zo is het voor iedereen nog duidelijker wat ze moeten doen en hoe.



Verbeterpunt

Start projectgroep instellingsmethodiek

De projectgroep is eindelijk gestart. De veranderende doelgroep, het aanpassen van de visie en missie en corona maakten het de instellingsmethodiek lastig om een plekje op de voorgrond te krijgen.

Training managementteam en medezeggenschapsraad

De leden van het managementteam en de medezeggenschapsraad volgden gezamenlijk een training georganiseerd door een externe partij: De Pijl medezeggenschap.

Het belangrijkste doel van deze training was om meer zicht te krijgen op elkaars taken en verantwoordelijkheden, maar ook om de samenwerking tussen het managementteam en de medezeggenschapsraad te verbeteren: hoe vinden we elkaar? En hoe maken we optimaal gebruik van elkaars kwaliteiten? Hiervoor is een goede basis gelegd. Het managementteam en directie heeft een aantal praktische handvaten gekregen waar we in 2022 verder mee kunnen.

Wijziging achterwacht

Om te kunnen voldoen aan de eisen van stakeholders en beter aan te sluiten bij de zorgvraag van de cliënten op de fase 2 locaties wordt het achterwachtbeleid aangepast. Dit wordt samen met een werkgroep vormgegeven en zal begin 2022 af zijn.

Locatie De Lindenlaan is blij met nieuwe laptops



2021

December

Scholingsaanbod medewerkers

Het scholingsplan 2022 is gereed. In 2022 besteed ZDS 3,5% van de totale loonsom aan de uitgave aan scholing en opleiding. Zo kan extra aandacht besteed worden aan kwaliteitsverbetering en individuele ontwikkeling van medewerkers. De instellingmethodiek maakt hier groot onderdeel van uit en wordt begin 2022 opgepakt.



Verbeterpunt

Optimaal benutten van communicatiemiddelen

Ieder kwartaal worden er kwartaalrapportages gemaakt met daarin informatie over cliëntaantallen, instroom, productiviteit enzovoort. Intranet wordt gebruikt als centraal communicatiemiddel. Het elektronisch cliënten-dossier (ECD) is in gebruik en het cliëntenportaal is volop in ontwikkeling.



Booster

Op de valreep kregen cliënten dit jaar nog een boostervaccinatie. Dit keer liep het gelijk met de mogelijkheid voor medewerkers om zich te laten boosteren.

Bouwsteen 1 Zorg afgestemd op ieders behoefte

Alle cliënten die zorg ontvangen van ZDS hebben een zorgplan die afgestemd is op de wensen en voorkeuren van de cliënt. Om de zorg goed uit te kunnen voeren, is het belangrijk dat onze medewerkers de cliënt goed kennen, respectvol behandelen, dat er aandacht is voor gezondheid en welzijn maar ook sprake is van eigen regie. Hoe we dit doen kunnen cliënten en medewerkers zelf het beste vertellen!

Helaas heeft het coronavirus ook in 2021 veel invloed gehad op de werkwijze en het welzijn van cliënten en medewerkers. Hier vertellen we graag over.



Tessa is persoonlijk begeleider op locatie De Linden. De Linden is een fase 1 woonlocatie.

Tessa aan het woord

Hoe ziet jouw werkdag eruit?

"Geen dag is hetzelfde. Het ligt er ook aan welke dienst ik draai. Meestal plan ik contactmomenten in en heb ik gesprekken met cliënten over hoe het gaat en hoe het met de doelen gaat. Daarnaast zijn er veel onverwachte hulpvragen dus ik ben eigenlijk de hele dag druk. Het is multitasking en flexibel zijn. Dat maakt het werk heel uitdagend en leuk. De meeste uitdaging haal ik uit het contact met de cliënten. Nu ik werk als persoonlijk begeleider kan ik vooral het inhoudelijke stuk oppakken, meer relatie opbouwen en gericht ingaan op de onderwerpen die voor de cliënt belangrijk zijn. Ik begeleid op dit moment vijf cliënten als persoonlijk begeleider. Ik vind het heel leuk om in een team te werken. Het is fijn om met mijn collega's te kunnen sparren."

Wat vind je het allerleukste om te doen?

"Ik vind het allerleukst om echt op de inhoud in te gaan samen met de cliënt."

En indien nodig ook externen daarbij te betrekken. Dan geeft veel uitdaging, dan ben ik bezig met gespreksvoering. Soms zijn het ook heftige onderwerpen of gaat het niet zo goed met de cliënt, maar gelukkig kan ik dan altijd terugvallen op de gedragswetenschapper die handvaten geeft hoe om te gaan met bepaalde situaties."

Kun je een succeservaring met ons delen?

"Een cliënt waar ik persoonlijke begeleider van ben stroomt uit naar ambulant en daar ben ik heel erg trots op! Deze cliënt doet het zo goed en heeft een enorme ontwikkeling doorgemaakt binnen fase 1. Een tijdje terug heb ik gebak besteld en hebben we met het team een mooie kaart geschreven. Die heb ik gebracht naar zijn nieuwe woning om het te vieren. Dat zijn de mooie momenten. Vorige week hebben we als team een bloemetje gekregen van een cliënt als bedankje. Dat is super leuk om te ontvangen! Het is natuurlijk gewoon ons werk maar waardering krijgen is altijd fijn."



"Het is multitasken en flexibel zijn. Dat maakt het werk heel uitdagend en leuk."



Arjen aan het woord

Hoe is het om te werken op De Lindeboom?

"Wij bieden op De Lindeboom fase 0 en fase 1 zorg, deze lopen door elkaar, maar elke fase heeft eigen hulpvragen. Dat is wel uniek op deze locatie. Het is hier huiselijk en we hebben niet echt vaste contactmomenten, maar de cliënten zoeken ons wel op. De drempel is heel laag en we bieden veel nabijheid."

Wat vind je het leukste aan je werk?

"De omgang met de cliënten en het bieden van een luisterend oor. Ik vind het belangrijk om de normale dingen te doen. Cliënten willen niet anders behandeld worden, ze willen erbij horen. En dat zit 'm in de kleine dingen zoals de manier van benaderen. Jezelf blijven, dat vind ik heel belangrijk."

Ik heb wel geleerd dat ik niet alles kan zeggen. Maar we begeleiden volwassen mensen en het hoeft ook niet altijd heel erg voorzichtig te zijn. Een keer een grapje maken dat moet echt wel kunnen en sluit ook aan bij de belevingswereld van de cliënt. Ik ga onderwerpen niet uit de weg en vind niet snel iets ongepast om te bespreken. De kunst is dan om te zorgen voor een goede balans en een gezonde afstand en nabijheid."

Heb je dingen die je graag anders zou zien in de organisatie?

"Ja, vooral de communicatie, maar daar wordt al aan gewerkt. En het snelle handelen. Ik denk niet dat het heel erg is, maar er wordt weleens heel snel gehandeld en dan nagedacht dat het toch niet zo handig is. Ik ben blij dat ik hier werk! Het is hier gemoedelijk, we staan echt naast de

"Het is hier gemoedelijk, we staan echt naast de cliënt, er is een nuchtere mentaliteit en er is veel mogelijk."

Wat is jouw kracht als begeleider?

"De rust die ik uitstraal en ik kan goed luisteren. Ik gebruik ook veel humor en dat stelt mensen vaak gerust. Ik kan situaties goed relativeren. Ik ben eerlijk en uitgesproken."

cliënt, er is een nuchtere mentaliteit en er is veel mogelijk. 'Samen sterk' vind ik echt een passende slogan. Wat ik mooi vind aan de organisatie is dat ze mensen zoals mij een kans geven. Ik kom uit een heel ander werkveld maar mocht het toch gaan proberen. Ik ben heel blij dat ik de kans heb gekregen!"



Arjen is 1,5 geleden als zij-instromer aan de slag gegaan bij ZDS. Arjen volgt een opleiding naast zijn werk als groepsbegeleider op De Lindeboom.

"Ik vind het belangrijk om de normale dingen te doen. Cliënten willen niet anders behandeld worden, ze willen erbij horen. En dat zit 'm in de kleine dingen zoals de manier van benaderen."





Twee jaar geleden is Mirjam begonnen als intakecoördinator bij ZDS. Mirjam behandelt alle aanmeldingen die binnenkomen.

Mirjam aan het woord

Hoe gaat zo'n intakegesprek?

"De cliënt komt op gesprek of wij gaan naar de cliënt toe. De cliënt mag natuurlijk iemand meenemen. Ik doe het gesprek samen met de teamcoördinator of de gedragswetenschapper. We stellen vooral veel vragen om een goed beeld te kunnen krijgen en of wij de passende zorg kunnen bieden. Als wij denken dat dat zo is en ook de cliënt heeft een goed gevoel tijdens het gesprek, dan plannen we een rondleiding om even de sfeer te proeven. De cliënt kan een keertje mee-eten, koffiedrinken of zelfs een nachtje blijven slapen.

Als het een positieve match blijkt te zijn, dan volgt een plaatsingsgesprek met de manager zorg en dan kan de cliënt komen wonen.

"De cliënt kan een keertje mee-eten, koffiedrinken of zelfs een nachtje blijven slapen."

Wij werken risicogestuurd en vullen altijd samen met de cliënt een risico inventarisatie in. Dit doen we om mogelijke risico's in kaart te brengen, zodat we hier tijdens het bieden van de zorg rekening mee kunnen houden. Zoals een verslaving of epilepsie. Risico's leggen we vast in het zorgplan. Ik zorg voor een goede overdracht en dan neemt de persoonlijk begeleider het over. Het zorgplan wordt samen met de cliënt ingevuld door de persoonlijk begeleider.

We maken gebruik van de 'zelfredzaamheidsmatrix' en op de verschillende domeinen wordt beschreven waar de cliënt ondersteuning bij nodig heeft."

Waar ben je trots op?

"Ik ben er trots op dat wij in 2021 zorgvuldiger hebben gekeken naar de instroom en of deze passend is. Inmiddels hebben we een kleine wachtlijst. Dat heeft voor ons het voordeel dat we altijd instroom hebben. Het is wel vervelend mensen te moeten teleurstellen. Ik help aanmeldingen die wij niet kunnen behandelen altijd op weg naar een mogelijk andere aanbieder. Ik ben trots op de samenwerking met mijn collega's! We weten elkaar goed te vinden."

Heb je doelen voor 2022?

"Het is belangrijk om scherp en zorgvuldig blijven, maar ook regelmatig stil te staan

bij de huidige situatie. We zijn bezig om de verbinding met de teams ook te verstevigen door de persoonlijk begeleider te laten aansluiten bij de intakegesprekken. Zo kunnen we elkaar beter aanvullen in het werk en gebruik maken van elkaars kwaliteiten. Voor cliënten maar ook voor de teams op de locatie is dit heel belangrijk. Daarnaast wil ik zorgen voor 100% bedbezetting. En daar is een passende plaatsing natuurlijk het belangrijkste. Ik heb daar alle vertrouwen in."



Baas over eigen gebruik: de balans tussen zelfregie en gezondheidsbescherming

Het hebben van eigen regie is belangrijk. Ook als het gaat om lastige onderwerpen zoals het gebruik van alcohol en drugs. Vanuit ervaringen uit het werkveld en de noodzaak voor specialistische begeleiding bij middelengebruik en verslaving bij mensen met een licht verstandelijke beperking, heeft ZDS samen met een groep cliënten 'Baas over eigen gebruik' ontwikkeld. Een handboek dat het gebruik van de cliënt in kaart brengt met als doel om de regie terug te geven aan de cliënt over het middelengebruik. Dit wordt gedaan door 'gouden plan'-bijeenkomsten in de vorm van een training.

"Met het handboek 'Baas over eigen gebruik' willen we de regie teruggeven aan de cliënt."

Het doel van de training is om het type motivatie van de cliënt te veranderen van gecontroleerde motivatie naar autonome motivatie. Vanuit die autonome motivatie wordt de verslaving van de cliënt aangepakt. Deze inzet laat cliënten zelf nadenken over hun middelengebruik door bijvoorbeeld in te gaan op de voor- en nadelen daarvan. De training richt zich dus niet direct op een verslavingsbehandeling, maar op de motivatie van de cliënt. Mogelijk ter voorbereiding op behandeling gericht op probleemgebruik of verslaving.

Ervaringsdeskundige (anoniem)

"Ik ben nu 4 jaar clean en ben enorm trots op mezelf. Ik heb doorgezet en ben blij dat ik de verslaving heb overwonnen. Ik doe ertoe en sta stevig in mijn schoenen. Mijn drugsgebruik heeft ervoor gezorgd dat ik veel dingen uit deze periode niet meer weet en mijn kortetermijngeheugen is aangetast, maar ik ben blij met mijn leven zoals deze nu is. Ik heb een hele leuke vrouw ontmoet met wie ik onlangs een zoontje heb gekregen. We gaan een mooie toekomst tegemoet samen!"

Een belangrijke steun, toen en nu, is Klaas bij wie ik dagbesteding heb. Hij heeft mij nooit veroordeeld, maar heeft me altijd gesteund en geholpen. Er is altijd een prettige en goede samenwerking geweest tussen hem, mijn begeleiding en mijzelf. Meerdere medewerkers zijn betrokken geweest bij mijn hulp en hun teamwork heeft voor het juiste resultaat gezorgd. Ik heb meegeholpen aan de Gouden Denktank. Een werkgroep van Zorggroep de Stellingwerven waarin we met vier ervaringsdeskundigen en twee begeleiders het werkboek 'Het Gouden Plan!' hebben gemaakt voor mensen met een beperking en een verslaving. We vinden het belangrijk om je verslaving, welke dat ook is, bespreekbaar te maken, zonder dat je daarbij veroordeeld wordt. Door mijn ervaringen in drugsgebruik kon ik hier een waardevolle bijdrage aan leveren. Met dit boek hoop ik mensen met een verslaving én hun begeleiders te kunnen helpen in hun route naar succes."



Wat is motivatie?

Motivatie is datgene wat jou in beweging brengt. Bij gecontroleerde motivatie doe je iets omdat het moet en bij autonome motivatie doe je iets omdat je het echt graag wil.

"We vinden het belangrijk om je verslaving, welke dat ook is, bespreekbaar te maken, zonder dat je daarbij veroordeeld wordt."

Wil je meer ervaringen lezen? Bekijk dan onze Facebook of LinkedIn-pagina!

Facebook

LinkedIn



Corona: de dilemma's en de kansen

In januari werden we opnieuw geconfronteerd met strenge maatregelen door de komst van de besmettelijke Britse variant van het coronavirus. Het bezoek op de locaties werd beperkt en groepsmomenten vonden aangepast plaats. Het verschil met vorig jaar was dat we met meer besmette cliënten en uitbraken te maken kregen.

Begin maart kwamen de eerste signalen van cliënten die weer behoefte hadden aan groepsmomenten. De cliëntenraad sprak zijn zorgen uit over het vereenzamen van cliënten. Het welzijn van cliënten moet voorop staan. Na het afwegen van alle risico's heeft de organisatie besloten weer te starten met groepsbegeleiding in kleine groepjes. Er werd ook gevaccineerd. Zowel medewerkers als cliënten kregen hun eerste vaccinatie.



Mieke aan het woord

"We zijn erg trots op onze cliënten en medewerkers die ook dit jaar weer enorme inzet en flexibiliteit hebben laten zien in het omgaan met alle lastige situaties die het coronavirus veroorzaakte. Het is nagenoeg altijd gelukt om goede zorg te blijven bieden. Dat neemt niet weg dat de werkdruk hoog was en dat collega's met veel uitdagingen te maken kregen. We hebben geprobeerd dit te zien en hier aandacht voor te hebben.

Een crisissituatie vraagt om een flexibele aanpak en het is mooi om te zien dat dit ook in de dagelijkse praktijk terug te zien was.

Het grootste dilemma dit jaar was het omgaan met wel vaccineren of niet vaccineren. ZDS heeft zich altijd positief uitgesproken over vaccineren en heeft respect voor cliënten en medewerkers die zich niet laten vaccineren. Door de quarantaine richtlijnen en uitzonderingen die gingen gelden voor mensen die niet gevaccineerd waren, ontstonden er lastige situaties. We hebben deze zo goed en transparant mogelijk proberen op te lossen. Je wil niet dat een tweedeling ontstaat binnen de organisatie. Ik kan me wel voorstellen dat mensen dit anders hebben gevoeld en dat dit moeilijk is geweest.

We hopen natuurlijk dat er nooit meer maatregelen getroffen hoeven te worden die zoveel impact hebben op het leven van onze cliënten en medewerkers. Maar realistisch gezien bereiden we ons er wel op voor. Wat we geleerd hebben in de afgelopen jaren nemen we hierin mee."



Mieke is kwaliteitsmanager en mede verantwoordelijk voor het coronabeleid.



"Veel mensen gingen ervan uit dat iedereen gevaccineerd was. Er werden regelmatig grappen en opmerkingen gemaakt. Dat bracht me wel in lastige situaties omdat ik niet gevaccineerd ben. Eigenlijk gingen de opmerkingen over mij. Ik denk niet dat mensen het bewust hebben gedaan maar ik heb het als heel vervelend ervaren." - anoniem

"Heel opgelucht was ik toen ik een vaccinatie had gehad. Ik was bang om ziek te worden of om mijn kwetsbare naasten te besmetten. Ik vind het eerlijk gezegd best moeilijk als mensen ervoor kiezen zich niet te laten vaccineren. Dat zorgt vaak voor discussie en een vervelende sfeer. Ik hoop dat we deze situaties nooit meer meemaken." - anoniem

Bouwsteen 2 Cliëntervaringen als basis voor verbetering

De mening van onze cliënt is heel belangrijk. We hopen dat cliënten hun mening op ieder moment geven. De cliëntenraad speelt hierin een belangrijke rol omdat zij de cliënten vertegenwoordigen. Eén keer in de twee jaar doen we een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) waarin we vragen naar de ervaringen van cliënten. Dit jaar is er geen CTO, maar we kijken wel naar wat we gedaan hebben met de verbeterpunten.



Cliënttevredenheidsonderzoek

Wat hebben wij met de verbeterpunten gedaan?

Communicatie

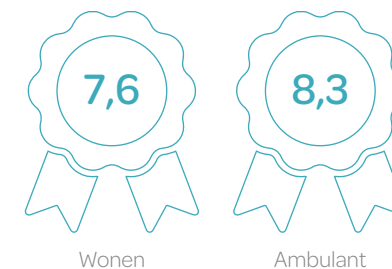
Communicatie is voor de hele organisatie een verbeterpunt. Fredau en Ilse, beide werkzaam op De Lindeboom, zijn gestart met de cliëntcommunicatie. Zij maken filmpjes over de locaties en zorgen ervoor dat cliënten op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen. We zijn nog in afwachting van het nieuwe cliëntenportaal waarin ook gecommuniceerd kan worden met cliënten. Dit laat helaas nog even op zich wachten.

Duidelijkheid in regels en afspraken per locatie

De huisregels op de locaties zijn aangepast en er is aandacht voor dit onderwerp in bewonersvergaderingen.

De voorbereiding voor het CTO in 2022 is in volle gang.

"Samen met ZorgfocuZ bereiden wij een nieuw CTO voor. We hebben in de organisatie gevraagd of cliënten een andere vorm van onderzoek prettig zouden vinden. Zoals bijvoorbeeld met groepjes in gesprek gaan. Maar dat bleken cliënten helemaal niet fijn en juist onveilig te vinden. Zij willen liever hun ervaringen anoniem delen op papier of online. Daarom gaan we aan de slag met een anoniem tevredenheidsonderzoek. Wij helpen met het opstellen van de vragen en denken mee in hoe we zoveel mogelijk antwoorden krijgen van cliënten." - de cliëntenraad



Bovenstaand resultaat leverde het cliënttevredenheidsonderzoek op in 2020.

"Mijn begeleiders komen ALTIJD te laat! Nou ja, een paar weken geleden gebeurde dat één keer. Maar hij was wel een kwartier te laat." - cliënt

Veiligheid

Veiligheid voor onze cliënten en medewerkers vinden wij belangrijk. Bij een incident wordt altijd een melding gemaakt. Op het moment dat iets niet gaat zoals verwacht noemen wij dat een incident. Incidenten worden onderzocht om te voorkomen dat het nog een keer kan gebeuren. Calamiteiten worden altijd gemeld bij de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) en onderzocht

door een onafhankelijke onderzoekscommissie. We zijn dit jaar de samenwerking met de organisatie Quasir aangegaan.

"Het gaat bij incidenten niet om de fouten die gemaakt worden maar om het voorkomen van herhaling. Op deze manier leren we als organisatie van incidenten."



Zie pagina 35 voor meer informatie.

Meer weten over de Wet zorg en dwang? Bekijk het hier:

Informatiepunt dwang in de zorg.

Wet zorg en dwang pagina op de website van ZDS.

Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang gaat over onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg is zorg waartegen de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich verzet, maar waarvan de zorgprofessional vindt dat het nodig is. We proberen zoveel mogelijk te voorkomen dat er gedwongen zorg moet worden verleend. Als het echt niet anders kan, is de Wet zorg en dwang er om de rechten van mensen met een verstandelijke beperking te beschermen.

Ook dit jaar is er binnen ZDS geen melding Wet zorg en dwang gedaan. Wel is het stroomschema twee keer doorlopen, maar uiteindelijk heeft de cliënt ingestemd en was er van gedwongen zorg geen sprake meer. En dat is natuurlijk het doel van de wet!

Het gebrek aan kennis en ervaring heeft ervoor gezorgd dat we in 2022 met een externe partij afspraken gaan maken ondersteuning ontvangen in het verder integreren van de Wzd, maar ook in het voorzien van de functie Wzd-functionaris.

“Er leek dit jaar twee keer sprake te zijn van de Wet zorg en dwang. Je ziet dat alle partijen er wat anders van vinden op het moment dat er sprake van gedwongen zorg gaat zijn. De Wzd gaf op dat moment richting. Het zorgde voor bewustwording bij alle betrokkenen. Het ernstig nadeel van de cliënt is voorkomen doordat het is gelukt om samen met de cliënt de juiste stappen en afspraken te maken. Het vraagt nog wel veel aandacht en kennis kwamen we tijdens het proces achter. Ik denk dat het vooral belangrijk is dat dit onderwerp ieder kwartaal op de agenda komt te staan binnen de teams, zodat je er doorlopend aandacht voor blijft hebben.” - Christiaan, manager zorg.

Reactie van de cliëntenraad op de analyse:

“Wij vinden het als cliëntenraad lastig om te beoordelen of het goed is dat er geen sprake is geweest van gedwongen zorg. Misschien weten mensen ook niet goed wanneer een situatie gedwongen zorg is. We weten wel dat er een cliëntvertrouwenspersoon is die we kunnen benaderen als we er zelf niet uitkomen. Maar ook hier mag meer aandacht voor zijn. Wij vinden het belangrijk dat er meer aandacht voor is en zowel medewerkers als cliënten meer uitleg krijgen over de Wet zorg en dwang.” - Maurice, voorzitter cliëntenraad.

Cliëntenraad (CR)

Trots zijn wij op onze cliëntenraad! Zij hebben het afgelopen jaar ongevraagd advies gegeven over:

- Kwaliteitskaderverslag
- Verandering koffiemomenten De Leilinde
- Cliëntenportaal
- Cliënttevredenheidsonderzoek

Gevraagd advies:

- Verhuisplan
- Tweekoppig bestuur
- Tijdelijk verblijf
- Meedenken in cliëntportaal, cliënttevredenheidsonderzoek
- Kerstattentie voor cliënten

Daarnaast heeft de CR kennis gemaakt met twee vertegenwoordigers van de medezeggenschap medewerkers.

De leden van de CR hebben deelgenomen aan de training Naar de Top! gegeven door het LFB. De training was o.a. gericht op persoonlijke groei en zelfvertrouwen. De leden van de CR zijn mede door deze cursus gegroeid in de rol van ervaringsdeskundigen.

Bekijk hier de video

Aandachtspunten CR 2022:

- Het werven van nieuwe leden
- Vernieuwd cliëntportaal
- Procedures
- Kwaliteitskaderverslag



Daphne heeft het LFB-traject gevolgd en is lid van de cliëntenraad.

“Ik heb persoonlijk geleerd om voor grotere groepen te staan en mezelf te laten horen. Ik dacht altijd dat mensen boos zouden worden als ik feedback zou geven. Maar nu heb ik geleerd dat ook al geef je feedback dat mensen je daardoor niet minder aardig gaan vinden.” - Daphne

Wat vindt de cliëntenraad van het kwaliteitskader verslag?

“Wij vinden over het algemeen het verslag lang en veel tekst om te lezen. Wij denken dat veel cliënten afhaken en het niet gaan lezen. Wij vinden het daarom belangrijk dat er een cliëntversie komt die overzichtelijker is. Verder valt ons op dat er een overzicht van de incidenten in staat met daarbij de aard van het incident (wat er is gebeurd?). Wij hebben hier moeite mee en zouden het vervelend vinden als cliënten zichzelf hierin herkennen. Wij begrijpen dat de organisatie hier transparant in wil zijn maar voor cliënten vinden wij dit niet nodig en zelfs hinderlijk.

Communicatie is een leerdoel van de organisatie. Wij vinden dat de cliëntcommunicatie nog beter kan aansluiten bij de cliënt door bijvoorbeeld meer met plaatjes te werken. Nog niet iedere cliënt ziet verbetering in de cliëntcommunicatie. Een aantal ook wel.

Wij vinden het goed om te merken dat er een verandering komt in de ontwikkelingsgerichte zorg en dat er meer aandacht gaat zijn voor de Wlz-cliënt.

“Niet iedereen kan leren maar de mogelijkheid moet er wel zijn als je dat wil”.

Het gouden plan is een mooie methodiek die goed kan aansluiten bij de doelgroep. Het zou goed zijn als de organisatie meer aandacht besteedt aan het uitleggen van deze methodiek. Nu is de drempel om te praten over verslaving nog heel hoog. Geen enkele cliënt zou zich moeten schamen voor een verslaving.

De organisatie gaat in 2022 meer geld besteden aan scholing en opleiding voor medewerkers. Wij zouden graag zien dat er aandacht komt voor motiverende gespreksvoering waarbij aandacht is voor doorvragen. Het is voor cliënten belangrijk dat er doorgevraagd wordt en dat de vraag achter de vraag wordt gezien. Dat wordt niet altijd gedaan en daar kunnen medewerkers zich nog in ontwikkelen.”





Barry en Wesley werken al zes jaar samen. Wesley woont bij ZDS en Barry is werkzaam als begeleider binnen team ATC/Facilitair. Ze zijn als team Facilitair verantwoordelijk voor het groenonderhoud op alle locaties van ZDS.

Relatie tussen cliënt en zorgmedewerker

Aan het werk met Wesley en Barry

Kun je iets over jezelf vertellen?

Wesley: "Ik was nog een klein jongetje toen ik ZDS leerde kennen. Ik heb heel veel geleerd de afgelopen jaren, ook van mijn moeder. Daardoor kon ik al veel dingen toen ik op mezelf ging wonen. Ik ben in alles veranderd. Ik denk dat het komt doordat ik ouder ben geworden en doordat ik heb gekozen om te leven in een omgeving die voor mij beter is. Zonder slechte vrienden en met begeleiding. De relatie met mijn vriendin heeft mij heel erg veranderd. Ik ben veel rustiger en denk om wat ik zeg. Ik werk al ongeveer zes jaar samen met Barry. Wij doen het groenonderhoud op alle locaties van ZDS. Het is veel werk, in de zomer moeten we vooral veel grasmaaien. In de herfst doen we snoeiwerkzaamheden en blad harken. In de wintermaanden helpen we ook wel eens met verhuizingen."

Barry: "Wij werken inderdaad al lang samen! Ik maak als begeleider onderdeel uit van team ATC/Facilitair en samen met de cliënten doen wij het groenonderhoud op alle locaties."

Barry, hoe zou je Wesley omschrijven?

Barry: "Het verschil met Wesley vroeger en nu is enorm. We hebben veel meegemaakt. Ik ben heel trots op hoe Wesley het nu doet. Wesley kan koppig en eigenwijs zijn maar dat brengt hem ook heel ver. Wesley is een harde werker. Dat was een paar jaar geleden wel anders. Als Wesley 'de kop dwars' had dan ging hij boos in de bus zitten. Als ik Wesley een seconde uit het oog verloor dan had hij zich ergens verstopt zodat hij niets hoefde te doen. Nu zorgt Wesley dat hij zijn taken afmaakt en neemt veel verantwoordelijkheid."

Hoe zou je Barry omschrijven?

Wesley: "Barry is chill. Een topgozer en makkelijk in de omgang. Hij denkt wel dat hij alles kan, maar dat valt wel mee hoor. Hij kan ook wel streng zijn. Ik werk graag samen met Barry. Ik ben wel aan het kijken naar ander werk. Daar help de begeleiding mij goed bij, die zitten er bovenop en zoeken alles direct uit. Dat vind ik heel fijn, daar hou ik van. Aanpakken en een duwtje in de rug heb ik ook wel nodig. Het zal wel even wennen zijn als ik Barry straks niet heb als begeleider."

Barry: "Je zegt altijd tegen mij 'als jij weggaat, ga ik ook weg'. Maar ik vind het heel goed dat je een volgende stap gaat zetten! Het is

goed om nieuwe dingen te proberen en je mag altijd weer terugkomen."

Waar ben je het meest trots op?

Wesley: "Hoe ik het nu voor elkaar heb. In de toekomst wil ik graag zonder begeleiding. Wanneer weet ik niet, maar het gaat me uiteindelijk lukken. Ik wil graag groeien en vooruit. Uiteindelijk wil ik graag een eigen huis met mijn vriendin en zonder begeleiding van ZDS. Maar ik denk niet te ver vooruit hoor. Dat helpt niet. Als ik te ver naar voren kijk raak ik gedemotiveerd. Ik ben blij met mijn netwerk. Ik hoef het maar te vragen en ze staan voor mij klaar. Ik heb niets te klagen!"

Heb je nog advies voor ZDS?

Wesley: "Ik ben één van de eerste cliënten. Alles wat er geboden wordt, heb ik gedaan en ik heb ook overal gewoond. Ik heb veel meegemaakt en ben er trots op hoe ik daaruit ben gekomen. Er is veel veranderd de afgelopen jaren. De organisatie is gegroeid. De communicatie kan beter, dat gaat nog weleens fout. Al gaat het wel beter de laatste tijd. Wij zijn hier zelf ook kritisch over en klagen als we niet tevreden zijn. In het begin voelde ik me niet gehoord maar nu wel. Wij sporen andere cliënten ook aan om er wel iets van te zeggen. Ik vind het heel goed dat de organisatie hele goede en mooie appartementen en huizen heeft. De begeleiding is niet té serieus en dat is heel fijn."

"Niemand binnen ZDS behandelt mij als een cliënt. Ik ben gewoon iemand met wat problemen waar ik bij geholpen moet worden."



Bouwsteen 3 Samen werken aan kwaliteitsontwikkeling

Zonder onze betrokken medewerkers lukt het niet om te werken aan kwaliteit. Medewerkers beoordelen in het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2020 het onderdeel 'werken bij ZDS' met een 7,8. In 2021 is gewerkt aan de verbeterpunten zoals communicatie, transparante besluitvorming en strategie. In dit hoofdstuk komen Christiaan en Ria aan het woord over reflecteren en het leren van teams.

Reflectie en kijkjes in de keuken

Alle teams van ZDS reflecteren door jaarlijks een jaargesprek te houden op basis van een POP (persoonlijk ontwikkelingsplan) en een SWOT-analyse. Ook worden er 'kijkjes in de keuken' bij elkaar gepland. Alle teams organiseren iedere zes weken intervisiebijeenkomsten waarbij teams zelf onderwerpen inbrengen. Een intervisiebijeenkomst geeft antwoord op individuele vragen en er wordt gewerkt aan zelfontwikkeling.

Wat is een SWOT-analyse?

De afkorting SWOT staat voor Strengths (sterktes), Weaknesses (zwaktes), Opportunities (kansen) en Threats (bedreigingen). Door het maken van deze analyse zie je in één oogopslag wat extra aandacht nodig heeft en waar kansen liggen.

Wat is een POP?

POP staat voor 'persoonlijk ontwikkelingsplan'. In dit plan staan afspraken over jouw persoonlijke ontwikkeling; wat je ontwikkeldoelen zijn en hoe je deze gaat behalen.

Wat zijn kijkjes in de keuken?

'Kijkjes in de keuken' betekent bij elkaar kijken. Kijken op een andere locatie of bij een andere organisatie. Hoe werken ze daar? En wat kunnen wij daarvan leren? Deze 'kijkjes in de keuken' helpen om onze zorg te verbeteren.





Christiaan is manager zorg en verantwoordelijk voor twee woonteam: De Lindeboom en De Leilinde.

“Het is leerzaam om te zien hoe anderen met bepaalde situaties omgaan.”

Wat zijn tips en tops en wat is 360 graden feedback?

Een ‘top’ is een compliment en een ‘tip’ is wat beter kan. Op deze manier geef je feedback aan elkaar. Bij de ‘360 graden feedback’-methode krijg je feedback van alle kanten. Van je leidinggevende, collega’s en cliënten.

Leren van elkaar in teams

Hoe is het afgelopen jaar gewerkt aan verbetering en leren binnen de teams?

“De belangrijkste stap is geweest dat er meer verbinding is tussen de teams De Leilinde en De Lindeboom. Omdat de werkwijze heel verschillend is, kun je veel van elkaar leren. Door corona is het team nog nooit compleet bij elkaar geweest. Doordat je niet altijd bij elkaar bent, moet je veel individuele afspraken inplannen. Feedback geven op afstand vind ik niet prettig. Dan kun je niet goed zien hoe iemand reageert. Je mist ook de groepsdynamiek.”

Heeft dat gevolgen gehad voor de ontwikkeling van de teams?

“Het voordeel was dat de teams al stonden. Het was geen nieuw team voordat corona kwam. Het risico is dat sommige dingen langer blijven liggen en groter worden doordat je niet direct kunt handelen.”

Hoe reflecteren de teams?

“We werken met 360 graden feedback en zetten deze methodiek in voor het voeren van het jaargesprek. Ik heb dit zelf in elkaar gezet, omdat ik dit miste in de huidige vorm van het jaargesprek. Dat was heel theoretisch en daardoor miste de reflectie. Als je wil dat mensen zich ontwikkelen dan moet je reflecteren op je eigen handelen en je collega’s om feedback vragen. 360 graden feedback doe je met een groepje collega’s en je leidinggevende. Je gaat kijken wat collega’s zien en waar de verschillen zitten. Het is een verdiepende manier hoe om te gaan met feedback.

We werken met ‘tips en tops’ op De Lindeboom. Iedereen geeft een ‘tip’ en een ‘top’ en aan het eind geeft diegene aan wat hij herkent en meeneemt. Het is vooral een manier om te stimuleren dat mensen feedback aan elkaar geven.



Ik doe dan zelf ook mee. Naar aanleiding van dit moment zijn leerdoelen geformuleerd. Communicatie en zorgplannen beter op orde maken zijn onder andere doelen.”

Wordt er ook bij elkaar in de keuken gekeken?

“Er is een uitwisseling geweest. Alle teamleden van De Leilinde en De Lindeboom hebben bij elkaar op de locatie meegekeken. Het is leerzaam om te zien hoe anderen met bepaalde situaties omgaan. Je ziet dat collega’s elkaar daardoor meer opzoeken. Ook vindt er een betere overdracht plaats van de late dienst naar de slaapdienst.

“Elkaar feedback geven helpt ons nóg beter te worden in ons vak.”

Wat mij opvalt binnen de organisatie is dat er heel weinig verloop is van medewerkers en veel stabiliteit. Dit zorgt voor veel rust en dat merken cliënten ook.”

Kun je iets vertellen over de relatie tussen de medewerkers en de cliënten en de manier van bejegening?

“Ik vind bejegening een heel mooi woord want dat is namelijk het allerbelangrijkste. Onder bejegening verstaan we bij ZDS de respectvolle manier waarop we met elkaar omgaan en hoe je iemand behandelt. Het begint er ook mee hoe het bestuur zich opstelt. Er is geen sterke hiërarchie. De drempel is hier laag en iedereen is benaderbaar. Op het moment dat de bejegening uit de pas loopt dan is er vaak sprake van onmacht. Het is belangrijk om hier alert op te zijn. ZDS is in het aanname-beleid ook kritisch op de manier waarop een sollicitant omgaat met collega’s en cliënten is hierbij en het is een belangrijk beoordeelpunt.”

Leren van elkaar op De Leilinde

Hoe ziet een dag op De Leilinde eruit?

“We beginnen natuurlijk met een bakje koffie. En soms wel twee. Daarna is er meestal tijd om even de mail te checken en de rapportage van de vorige dag te lezen. Daarna gaan we bij de cliënten op bezoek en is het per cliënt verschillend wat we gaan

“We hebben veel aandacht besteed aan onze zorgplannen. Die zitten dan ook goed in elkaar.”

doen. Soms is het helpen bij het huishouden of samen de administratie doen. We hebben de hele dag door groepsmomenten zoals koffiemomenten, we koken met cliënten en we eten gezamenlijk.”

Wat vind je goed gaan?

“In ons team heerst een hele fijne sfeer. We hebben allemaal een ander karakter en zijn heel open naar elkaar. We hebben in ons team de mentaliteit om dingen gewoon te doen en dan zien we wel. We gaan geen uitdaging uit de weg.

We hebben het afgelopen jaar meer aandacht gehad voor de cliënt als individu. Dat past ook bij de doelstellingen op fase 2. Door meer te kijken naar de individuele cliënt, diagnostiek en hulpvragen kunnen we beter aansluiten bij het ontwikkelniveau van de cliënt. Onze zorgplannen zijn goed

op orde, daar hebben we veel aandacht aan besteed.

Bijna iedereen in ons team heeft een eigen aandachtsgebied naast de taken als begeleider of persoonlijk begeleider. Dit werkt heel goed. Je ziet dat onderwerpen zoals medicatieveiligheid daardoor beter worden opgepakt.”

Hoe krijg je de zorgvragen en wensen van de cliënt helder?

“Cliënten vinden het vaak lastig om zelf hulpvragen te formuleren. Door gesprekken aan te gaan en eerlijk te zijn over wat we zien krijgen we de hulpvraag vaak wel helder. We proberen cliënten te laten inzien wat een hulpvraag kan zijn. We doen dit op een positieve manier en laten zien wat wel kan. Daardoor wordt het voor de cliënt makkelijker om hulp te vragen.”

Hoe hebben jullie als team gewerkt aan verbeteringen?

“De afgelopen jaren is er veel verbeterd op het gebied van reflecteren. We hebben nu intervisie en dat werkt heel goed voor ons team. We bespreken vooral onderwerpen waar het hele team iets aan heeft. Ik heb gemerkt dat ik soms al snel een oordeel heb. Door het onderwerp verder uit te diepen en te kijken wat de vraag achter de vraag is, levert dat veel andere inzichten op.

Team De Leilinde heeft het afgelopen jaar de trainingen ‘Alcohol en drugs’ en ‘Hoarding/Verzamelstoornis’ gevolgd. Dat gaf veel inzicht en de kennis kan goed

Lees verder op de volgende pagina >



Ria is drie jaar persoonlijk begeleider op De Leilinde. Op De Leilinde wordt fase 2 wonen geboden.

“We vinden het belangrijk dat er een ontspannen sfeer heerst en dat het allemaal niet te zakelijk en serieus is.”



Vervolg van vorige pagina >



toegepast worden in de praktijk en binnen de werkwijze van het team.”

Welke doelen hebben jullie als team?

“We willen graag meer van andere locaties leren en onze eigen kennis overbrengen. We hebben ‘kijkjes in de keuken’ gedaan bij locatie De Lindeboom. Iedereen heeft op de andere locatie een koffiemoment meegedraaid om sfeer te proeven. Daar is het ook bij gebeven. Voor aankomend jaar willen we daar meer mee doen.

Wat mij opvalt is dat er, door de aandacht voor de individuele cliënt, op dit moment minder aandacht is voor groepsactiviteiten. Onze cliënten hebben meer behoefte aan groepsactiviteiten en uitjes. We werken er nu aan om hier actiever in te zijn en daardoor beter aan te sluiten bij de wens van de cliënt.”

Wat zou beter kunnen in de organisatie?

In het derde kwartaal van 2021 zou de instellingsmethodiek klaar moeten zijn. Dit bleek lastiger dan verwacht. Met de wisselingen van een aantal functies, herijking van de visie en missie en corona maakten dat de instellingsmethodiek lastig op de voorgrond was te krijgen. Maar aan het eind van 2021 was het eindelijk zover. De projectgroep ging van start om samen te werken aan een mooie, concrete en duidelijke instellingsmethodiek.

“Soms worden er dingen gepland en ingezet, maar dan ontbreekt duidelijkheid over de randvoorwaarden. In onze ogen worden besluiten dan soms te snel genomen. De communicatie verloopt een stuk beter en dat werkt prettig.”

Hoe zou je het contact met de cliënten omschrijven?

“We vinden het belangrijk dat er een ontspannen sfeer heerst en dat het allemaal niet te zakelijk en serieus is. We passen ons aan bij wat de cliënt een prettige manier van bejegening vindt. Dat gaat hier eigenlijk vanzelf en door de goede sfeer in ons team brengen we dat ook over op de cliënten. Laatst zei een cliënt: ‘Jullie zijn begeleiders maar ook wel normaal’. Dat is een mooi compliment.”

Instellingsmethodiek

De projectgroep is begonnen met de basis methodiek, format zorgplan, rapporteren en methodisch handelen. Ook het teamoverleg en zorginhoudelijke overleggen kwamen aan de orde. Hoe kunnen we deze het beste vormgeven en hoe passen we onze manier van leidinggeven aan, aan de methodiek en visie? In de loop van 2022 zal de methodiek ‘Samen Sterk’ klaar zijn.



Bouwsteen 4 De blik ook naar buiten richten

Dit jaar geen officiële visitatie maar omdat het altijd zinvol is om een kijkje te nemen bij de burens, gingen we dit keer naar Oranjeborg. Ook kwam Oranjeborg bij ons op bezoek, ze bezochten onder andere het ATC. De doelgroep van Oranjeborg trekt al snel onze aandacht want daarin hebben we raakvlakken. En hoewel wij ontwikkelingsgericht werken door het bieden van zorg Wmo- en Jeugdwet-clients, bieden we ook vooral veel begeleiding aan Wlz-clients.

Op bezoek bij Oranjeborg

We spreken een paar keer samen af en bespreken verschillende onderwerpen over kwaliteit, teamreflectie, medewerkeervredigheid, methodisch werken, recente ontwikkelingen en personeelsonderwerpen. Zodra de locaties door corona weer toegankelijk zijn, worden we uitgenodigd om een kijkje te nemen bij Oranjeborg in Biddinghuizen. Want écht kijken in de keuken is natuurlijk het allerleukst. Bij aankomst is een groep mannen druk aan het werk in de keurig onderhouden tuin die een groot gedeelte van het terrein van Oranjeborg in Biddinghuizen bestrijkt. Na een kopje koffie is het tijd voor de rondleiding en komt een groepje enthousiaste voetballers van Oranjeborg terug van hun oefenwedstrijd. Na de enthousiaste verhalen te hebben angehooord valt het op hoe snel iedereen weer over gaat met de orde van de dag. Een bijzonder gestructureerde dag want structuur is heel belangrijk bij Oranjeborg. En tijdens de hele rondleiding is goed te zien dat die structuur overal is aangebracht. Alle eetmomenten vinden gezamenlijk plaats en ook de dag invulling ligt helemaal vast. Dat de dagbesteding op het eigen terrein plaatsvindt lijkt cliënten veel rust te

geven. Geen ingewikkelde overgangen en een prikkelarme omgeving. De begeleiders van de dagbesteding ondersteunen de cliënten ook met ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen). Orthopedagoog Dieke vertelt ons dat cliënten doen wat ze zelf kunnen, maar dat er veel wordt overgenomen zodat cliënten niet overvraagd worden en overprikkeld. In alles valt op dat ze bij Oranjeborg doen wat nodig is maar de begeleiding van de cliënt staat voorop. ‘Doordachte eenvoud, optimale zorg’ noemen ze dit.

Wat nemen wij mee?

Voor de manier waarop voor de cliënten wordt gezorgd. Als alles moet worden overgenomen dan wordt dit gedaan. Alles om de cliënt een zo stabiel en rustig mogelijk leven te laten leiden. Door dit zo te zien, zijn we kritisch naar onze eigen doelgroep gaan kijken en de manier waarop wij dit doen. Na alle focus op de ontwikkelingsgerichte doelgroep is het goed om ook weer stil te staan bij de Wlz-doelgroep. Dat is waar we vandaan komen en waar we ook heel goed in zijn. Onze vernieuwde methodiek en visie gaan hierbij helpen.

“Ik heb contact gehad met de twee intake coördinatoren van Oranjeborg. Dit kwam voort uit de externe visitatie die we hebben gehad met Oranjeborg. Het viel me op dat zij een hele duidelijke werkwijze hebben, ze zijn goed op elkaar ingespeeld en ze kunnen daardoor makkelijk schakelen. Oranjeborg is een platte organisatie en dat zie je terug in de efficiëntie en de snelheid waarmee ze de intake doen. Er is tijdens het intakegesprek veel aandacht voor de motivatie van de cliënt. Dat heb ik meegenomen in onze eigen werkwijze. Motivatie is een belangrijke reden om iemand wel of niet te plaatsen. Door een andere organisatie zo goed te leren kennen heeft er ook al een samenwerking plaatsgevonden!” - Mirjam, intakecoördinator

Oranjeborg heeft ook een kijkje genomen op ons ATC en de woonlocaties.





Frederique is zorgcoördinator in team Jeugd & gezin en daarnaast KIES coach.

Kwaliteitskader Jeugd & gezin?
Is er nog een kwaliteitskader?
Jazeker, voor Jeugd & gezin is een kader waarin staat beschreven wanneer er een geregistreerde professional moet worden ingezet en wanneer dit niet hoeft. Dit noem je ‘verantwoorde werktoedeling’. Dit betekent dat bepaalde taken alleen mogen worden uitgevoerd door een geregistreerde professional. Een geregistreerde professional staat in het kwaliteitsregister voor Jeugd (SKJ) en doet daarvoor ieder jaar opleidingen en trainingen zodat hij of zij voldoende kennis heeft. De professional werkt volgens de beroepscode en alle richtlijnen en normen. Al onze medewerkers uit team Jeugd & gezin zijn SKJ geregistreerd.

Jeugd & gezin is voor ons een belangrijke doelgroep en de zorg voor deze doelgroep is volop in ontwikkeling. Team Jeugd & gezin werkt vanuit het kwaliteitskader Jeugd & gezin en werken allemaal met vanuit hun eigen expertise en ervaring binnen het Jeugd & gezin domein. Team Jeugd & gezin biedt behandeling en begeleiding.

Kinderen in een scheiding

“Als zorgcoördinator ben ik werkzaam binnen team Jeugd & gezin. Iedereen in het team Jeugd & gezin is SKJ geregistreerd en heeft zijn eigen expertise. Wij zijn veel bezig met deskundigheidsbevordering. Dat is interessant en draagt bij aan de kwaliteit van de zorg die wij bieden. Het team is heel gedreven en enthousiast. Als KIES (dit staat voor: Kinderen In Een Scheiding) coach bied ik individuele trajecten aan kinderen van gescheiden ouders. Het is geschikt voor kinderen van de basisschoolleeftijd die in een situatie zitten waarbij ouders niet of niet meer bij elkaar wonen. Er is ruimte voor het kind om te spelen en te praten over alles

wat zij tegenkomen in het proces van de scheiding. Een traject is aangepast op het kind. Dit traject kan een half jaar zijn, maar kan ook uit een paar keer bestaan wanneer dit genoeg is voor het kind.”

"Het team is heel gedreven en enthousiast!"

Wat is IAG?

Intensieve Ambulante Gezinsbegeleiding (IAG) doen we met het hele gezin samen. We gaan kijken hoe thuis weer een fijne plek kan worden. Dit doen we door samen te onderzoeken waar de krachten liggen. Waar ligt ruimte voor verandering en wat kan er anders? Het gezin heeft hierin zoveel mogelijk zelf de regie.

IAG richt zich vooral op het gedrag van kinderen en de invloed die ouders of verzorgers daarop kunnen hebben. Er is vrijwel altijd sprake van meervoudige problematiek: verschillende problemen die ook nog eens invloed op elkaar hebben. Denk bijvoorbeeld aan problemen op het gebied van opvoeding van de kinderen, relatie, financiën, huisvesting, werk, school enzovoorts. De IAG die wij aanbieden is gericht op gezinnen met minimaal één kind tot 18 jaar of, als er sprake is van een licht verstandelijke beperking, tot 23 jaar.
Het doel van deze behandeling is dat kinderen thuis kunnen blijven wonen bij hun familie of weer terug naar huis kunnen. Tijdens de behandeling worden alle gezinsleden en het netwerk betrokken. Eigenlijk is er nooit een standaardbehandeling of aanpak. We kijken telkens goed naar wat het gezin nodig heeft om harmonieuzer te kunnen functioneren.

Trots op team Jeugd & gezin

“Ik ben heel trots op de manier waarop we binnen team Jeugd & gezin vorm geven aan de begeleiding en behandeling. We zijn nu werkzaam in een gezin waar al veel was geprobeerd. Daar bieden we nu opvoedingsondersteuning en logeren aan. Er worden mooie stappen gemaakt en er is een fijne samenwerking met de gemeente ontstaan waarbij een bijzonder maatwerkplan is opgesteld, zodat er passende zorg geboden kan worden. Het is heel mooi als je op deze manier samen kan werken en een gezin meer rust en stabiliteit ervaart.”

Wat biedt team Jeugd & gezin?
“Het team bestaat uit negen mensen. Allen SKJ geregistreerd en met een pedagogische achtergrond. Binnen het team hebben mensen verschillende expertises zoals een KIES coach en IAG.

We bieden begeleiding en behandeling in de vorm van IAG en PMT. Maar ook opvoedingsondersteuning en begeleide omgangsmomenten. Opvoedingsondersteuning is laagdrempelig en minder gericht op ontwikkeling. Soms is een doel toezicht houden op de veiligheid

binnen een gezinssituatie. Dit kan oneindig geboden worden en indien nodig worden er dingen overgenomen in het gezin. De mate van inzet is echt maatwerk. We bieden ook begeleide omgang tussen kinderen en ouders. Soms is het alleen toezicht houden en soms bieden we intensieve begeleiding om het moment goed te laten verlopen.

We zien dat problemen die voortkomen uit een scheiding steeds vaker voorkomen. Komende periode willen we hier graag meer in bieden en onze expertise op dit gebied uitbreiden.”

"We staan naast de client en ondersteunen waar nodig."

Waar ben je trots op?
“De flexibiliteit van de medewerkers. We hebben het afgelopen jaar altijd alles in kunnen vullen, al was dat soms een hele puzzel. We hebben geen wachtlijst en zien een toename in het aantal aanvragen. Het team is heel enthousiast. We staan naast de cliënt en ondersteunen waar nodig.”

Wat is PMT?
Psychomotorische Therapie (PMT) is een fijne manier om te werken aan je persoonlijke groei en ontwikkeling. Bij PMT ga jij samen met de psychomotorisch therapeut aan de slag met het uitvoeren van lichamelijke activiteiten, oefeningen en opdrachten. Zo leer je bijvoorbeeld beter je lichamelijke spanningen en lichaamshouding te (her)kennen. Ook ontdek je waar je gevoel vandaan komt in bepaalde situaties. En hoe je daar dan het beste mee om kunt gaan.
Het doel van PMT is altijd dat je je gedrag leert te begrijpen. En in positieve zin leert te veranderen. Met als resultaat dat je klachten veel minder worden of zelfs helemaal verdwijnen.



Margriet is vanaf juni 2021 teamcoördinator Jeugd & gezin.

Meer weten over Jeugd & gezin?
Bekijk de pagina op onze website:



Van links naar rechts:

Gerke Jager

Toezi chthouder op financiën en meedenken over zorg-bestuurlijke vraagstukken.

Anja van Velsen

Voorzitter, toezi chthouder op juridische onderwerpen.

Roel Bouwhuis

Toezi chthouder op het domein ‘mens en organisatie’ vanuit een bedrijfskundig perspectief.

Toezi ch en medezeggenschap

Raad van Commissarissen (RvC)



De Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezi ch op het gevoerde beleid van ZDS. De RvC kijkt hierbij naar de belangen van iedereen binnen en buiten de organisatie. Anja van Velsen, Roel Bouwhuis en Gerke Jager hebben ieder een eigen ervaring en kennis op bestuurlijk, juridisch, financieel, sociaal maatschappelijk en academische gebied. Samen hebben zij voldoende kennis om hun taak goed uit te kunnen voeren.

De RvC heeft in 2021 actief meegekeken bij de volgende onderwerpen:

- Coronabeleid
- Strategisch beleid
- Zorginkoop
- Jaarrekening
- Financiële keuzes
- Fusie van Zorggroep de Stellingwerven bv en Zorggroep de Stellingwerven Wonen bv
- Afstemming medezeggenschap

Medezeggenschapsraad medewerkers



V.l.n.r.: Gitte de Vries, Betty Bootsma en Marcita aan de Kerk

“Onze medezeggenschapsraad bestaat uit vijf leden die allemaal een locatie vertegenwoordigen. In 2021 is de rol van de medezeggenschap geëvalueerd en zijn er doelen gesteld om de medezeggenschap beter op de kaart te zetten. Om de samenwerking met het managementteam te verbeteren, hebben we samen een training gevolgd bij De Pijl medezeggenschap.

Wij geven gevraagd en ongevraagd advies. Het afgelopen jaar hebben we gevraagd advies gegeven over de rol en plaats in de organisatie van de teamcoördinatoren Wonen.

De organisatie had twijfels over de werkbaarheid van de rol van de teamcoördinatoren Wonen binnen de huidige structuur. Het was een uitdaging om afstand tussen de organisatie en teams te voorkomen. Door de functie van de huidige teamcoördinatoren te wijzigen in manager Zorg komt er meer kracht in de betrokkenheid, beslissingsbevoegdheid en de vertaling op de werkvloer. Andersom krijgt het management meer feeling met de werkvloer. Ook kan het de taakvolwassenheid binnen de teams vergroten. Wij hebben positief ingestemd met dit voornemen. Ook hebben we meegedacht over het achterwachtbeleid en hoe dit vormgegeven moet worden.

We willen nog graag leren efficiënter te overleggen. Er komt soms veel op ons af en dan moet je keuzes maken en prioriteiten stellen. We nemen onze taak serieus. We kijken met een kritische blik, ieder op zijn manier en geven elkaar de ruimte om vraagstukken te beargumenteren in harmonie.” – Gitte, voorzitter medezeggenschap

Doelen 2022



1. Rolinvulling en functiebeschrijving vaststellen voor de managers Wonen
2. Positionering, taakverdeling en rolverduidelijking gedragswetenschapper
3. Instellingsmethodiek herzien
4. Optimaliseren ECD
5. Cliëntcommunicatie, interne en externe communicatie verder verbeteren

Bijlagen

Visie

De cliënt staat centraal. Samen met de cliënt werken wij op transparante wijze aan het realiseren van de individuele wensen en de ontwikkelingsmogelijkheden. Daarbij denken we in mogelijkheden en laten we ons leiden door vindingrijkheid. Daardoor ontstaat wederzijdse betrokkenheid. Wij zijn trots op onze cliënten en onze collega’s. Samen sterk!

Missie

Wij streven naar maatwerk en zijn in staat om aan te sluiten bij de individuele behoeftes, mogelijkheden en eigen kracht. De begeleiding kenmerkt zich door een ontwikkeling en competentiegerichtte werkwijze. Het stimuleren van de zelfredzaamheid en het verwerven van een eigen plek in de maatschappij vormen hierbij belangrijke uitgangspunten. Wij leveren zorg dichtbij, zijn proactief, toegankelijk, deskundig, denken in mogelijkheden en zijn betrokken. Daarnaast zijn wij diepgeworteld in de lokale gemeenschap en onderhouden uitstekende relaties met bestaande voorzieningen en zorgverleners. Wij hebben oog voor het eigen netwerk van onze cliënten. We zijn een inspirerende organisatie met een positieve en constructieve werksfeer. Onze collega’s zijn tevreden en gemotiveerd.

Strategiehuis



Feiten en cijfers

Aantal cliënten

Peildatum 31 december 2021

	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
Wlz ZZP	38	50	50	54
Wlz GGZ (nieuw per Q1 2021)	10	14	14	14
Wlz ZVW (nieuw per Q1 2021)	2	2	2	2
Wlz MPT	5	9	9	8
Wlz VPT	7	8	7	8
Wmo	115	112	111	103
BW	9	8	10	9
Thuis Plus	2	2	2	2
Jeugdwet	55	48	53	44
Verlengde JW	0	0	0	0
Wlz PGB	50	44	44	43
Totaal	293	297	302	287

FTE-overzicht

	Zorggroep	Wonen	Totaal
1-1-2021	40,92	29,95	70,87
31-03-2021	39,14	29,06	68,2
30-06-2021	39,75	29,44	69,19
30-9-2021	41,39	30,06	71,45
31-12-2021			75,89

Stakeholders

Overzicht interne stakeholders

- Cliënt
- Cliëntvertegenwoordigers
- Cliëntenraad
- Medewerkers medezeggenschap
- Medewerkers
- Toezichthouders

FTE = Fulltime-equivalent. Een FTE is een volledige werkweek.

Overzicht externe stakeholders

- Gemeenten
- Zorgkantoren
- Aanmeldende instanties
- Behandelaren 1e en 2e lijns
- Lokale samenwerkingspartners
- Lokale belangenvertegenwoordigers
- CIZ
- Huisartsen en praktijkondersteuners
- Gecertificeerde instellingen
- Fact teams

Afdeling	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021
ZDS	0,62%	0,44 %	0,83%	
ZDS Wonen	4,56%	3,17 %	2,12%	4,85%
Totaal	2,28%	1,63 %	1,42%	3,73%

KPI (Landelijk verzuim zorgsector gemiddelde): 7,59%

In Q4 is door de fusie alleen ZDS.

Overzicht overeenkomsten zorgpartners

Zorgpartner	Ingangsdatum	Einddatum
Gemeente Heerenveen Wmo	1-1-2019	31-12-2022
Zorgkantoor Zilveren Kruis	1-1-2021	31-12-2022
Zilveren Kruis Zorgverzekeraar (GZSP)	1-1-2021	31-12-2022
Gemeente Westerveld Wmo	1-1-2016	31-12-2022
Sociaal Domein BW	1-1-2018	31-3-2022
Sociaal Domein SJH	1-1-2018	31-12-2022
SJH regio IJsselland (Steenwijkerland)	1-1-2018	Zomer 2022
Gemeente Weststellingwerf Wmo	1-1-2020	31-12-2022
Gemeente Ooststellingwerf Wmo	1-1-2020	31-12-2022
Gemeente Opsterland Wmo	1-1-2020	31-12-2022
Gemeente de Fryske Marren Wmo	1-1-2015	31-12-2022
Gemeente Sud-west Fryslan Wmo	1-1-2015	31-12-2021
Gemeente Achtkarspelen Wmo	1-3-2019	31-12-2022
Gemeente Tytsjerksteradiel Wmo	1-1-2021	31-12-2022
Gemeente Smallerland Wmo	16-7-2018	31-12-2022
Gemeente Meppel Wmo	1-1-2016	31-12-2022
Gemeente Steenwijkerland Wmo	1-1-2018	Onbepaalde tijd

Zorggroep de Stellingwerven heeft met 17 verschillende zorgpartners (maatschappelijke partners) een overeenkomst afgesloten, waaronder met gemeenten, Sociaal Domein Fryslân, Sociaal Domein Jeugdhulp, twee zorgkantoren.

Scholing en deskundigheidsbevordering

ZDS werkt jaarlijks met een scholingsbeleid waarbij een daarvoor vastgesteld budget verdeeld wordt over de locaties. In 2021 zijn in de volgende aandachtsgebieden diploma's en/of certificaten behaald:

- Supervisie (1 medewerker)
- IAG (2 medewerkers)
- Intervisie training binnen alle teams en lagen in de organisatie
- Specifieke doelgroepen
- Individueel coaching traject
- Agressietraining (41 medewerkers)
- BHV (14 medewerkers)
- Medicatieveiligheid (1 medewerker)
- E-learning HACCP (1 medewerker)

Middelengebruik (wonen en ambulant)

1 medewerker heeft een EVC-traject gevolgd en afgerond.

Veiligheid

Veilig melden incidenten

Een onbedoelde gebeurtenis binnen het zorgproces noemen wij een incident. Incidenten kunnen veilig worden gedeeld en het uitgangspunt is om ervan te leren en te voorkomen dat het nog een keer gebeurt.

In 2021 zijn in totaal 152 incidentmeldingen gedaan. Dat is een stijging van 21% ten opzichte van 2020 (126 incidenten). We zien een verhoging van het aantal incidenten dat te maken heeft met vernieling. Vorig jaar was dit 3 en dit jaar 18. Verbale agressie is ook fors hoger. 15 in 2020 en 24 dit jaar.

Het aantal medicatie gerelateerde incidenten is lager dan vorig jaar (1). In 2021 is de categorie medicatie opgesplitst in 'bijna medicatie fouten' en 'medicatie fouten'. Op deze manier is beter inzichtelijk waar in het medicatieproces het incident heeft plaatsgevonden. 3 van de 5 medicatiefouten zijn gerelateerd aan de samenwerking met de apotheek die onvoldoende blijkt te zijn. De andere twee incidenten zijn goed hersteld en niemand heeft schade ondervonden.

Naar aanleiding van deze incidenten en de analyse ervan zijn we eind 2021 begonnen met de implementatie van nCare. nCare vervangt de papieren deellijst en is gekoppeld aan de apotheek waardoor er veel minder fouten gemaakt kunnen worden. nCare ondersteunt onze medewerkers in het aftekenen en het herinneren eraan.

Het aantal suicide gerelateerde incidenten was 12 in 2020, in 2021 is dit gehalveerd naar 6. De categorieën zijn opgesplitst in suicide-poging, suïcidale gedachten en uitspraken. Binnen 1 team is extra aandacht voor het risico op suicide. Naar aanleiding van 1 incident is intensieve nazorg verricht aan de medewerkers en cliënten. Het is lastig te verklaren waarom het aantal suicide gerelateerde incidenten lager ligt dan vorig jaar.

24 van het totaal aantal incidenten vallen in de categorie 'overig'. Deze incidenten gaan vooral over weglopen, het niet naleven van huisregels of corona maatregelen. Meer dan de helft van deze incidenten is te herleiden naar 1 locatie.

2021

Type incident	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Totaal
Arbo	0	0	0	0	0
Medicatie gerelateerd	9	4	3	8	24
Overlast	0	0	2	1	3
Grensoverschrijdend gedrag naar medewerker	5	4	1	4	14
Verbale agressie tegen medewerker	4	8	3	9	24
Grensoverschrijdend gedrag tussen cliënten	3	4	2	1	10
Grensoverschrijdend gedrag tussen cliënt/familied of anders	1	3	0	1	5
Ander grensoverschrijdend gedrag tegen anderen	0	0	0	3	3
Fysieke agressie tussen cliënten	0	2	1	1	4
Verbale agressie tussen cliënten	7	1	0	0	8
Vernieling	4	3	5	6	18
Zelfverwonding	2	0	0	0	2
Drugsgebruik/bezit	2	0	1	0	3
Suicide gerelateerd	0	2	1	4	7
Overig	10	6	2	6	24
Brandveiligheid	0	1	0	0	1
Totaal	49	38	21	44	152

Calamiteiten

In 2021 heeft 1 calamiteit plaatsgevonden. Inmiddels (april 2022) is het onderzoek afgerond en gaat de organisatie aan de slag met de verbetermaatregelen. Quasir heeft ZDS ondersteunt in het onderzoek

Klachtenprocedure

Cliënten kunnen een klacht indienen bij ZDS of bij klachtenportaal zorg. Er zijn in 2021 geen klachten binnengekomen bij klachten-portaal zorg. In 2021 zijn 9 officiële klachten binnengekomen. Dat zijn er 4 meer ten opzichte van 2020. We zien een stijging in de onvrede van de begeleiding. Dit is meer dan verdubbeld. De klachten komen van alle locaties en ambulant. Het is lastig te verklaren waar de stijging doorkomt.

In 2021 zijn 9 officiële klachten in behandeling genomen. Ook de niet officiële klachten worden bijgehouden om zo de kwaliteit van de zorg beter te kunnen monitoren.

- 7 klachten gaan over onvrede over de begeleiding
- 1 klacht gaat over overlast
- 1 klacht gaat over de woning

Alle klachten zijn naar tevredenheid van beide partijen opgelost. Naar aanleiding van 1 klacht is het zorgplan aangepast en zijn begeleidingafspraken concreter vastgelegd. Naar aanleiding van de facilitaire klacht zijn aanpassingen gemaakt in de badkamers van een aantal bewoners. Opvallend is dat in het vierde kwartaal 5 van de 8 klachten zijn binnengekomen. Hier is geen oorzaak voor gevonden. Er zijn twee onofficiële klachten binnengekomen die naar tevredenheid van beide partijen zijn opgelost

Meldcode

In 2020 is de meldcode 5 keer doorlopen. In 2021 is dit verdubbeld naar 10. We zien in 2021 een daling van 44 jeugdwet cliënten in 2021 en 54 in 2020. Het afgelopen jaar is veel aandacht geweest voor de meldcode en aandacht voor de week van de kindermishandeling.

Medicatieveiligheid

De aandacht functionarissen medicatie hebben dit jaar hard gewerkt om op de locatie alles op orde te maken. Om de veiligheid beter te kunnen borgen, zijn we gestart met de implementatie van de app nCare. nCare is een medicatiebeheer app die gekoppeld is aan de apotheek en op een overzichtelijke manier de uitgifte en het aftekenen van de medicatie weergeeft.

De aandacht functionarissen medicatie hebben een kijkje bij elkaar in de keuken genomen om zo van elkaar te leren, maar elkaar ook te helpen. Dit jaar is de keuze gemaakt voor het scholingsaanbod medicatie in 2022. Gericht op de gehandicaptenzorg.



Wij staan op voor goede zorg

Kwaliteitskaderverslag 2021



www.zgdestellingwerven.nl