

Kwaliteitsrapport 2022



Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg
2017-2022

Mei 2023

Hanneke Braakman, Bestuursadviseur kwaliteit

Jan Steven van Dijk, Bestuurder



Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting – 2022 in vogelvlucht...	4
Inleiding	6
Algemene Informatie	7
Het Zorgerf Waarland	7
Het Zorgerf Opmeer	7
Het Zorgerf Aartswoud	7
Cijfers	8
Visie & Missie	14
Werkwijze	14
1. Zorgproces rond de individuele cliënt	15
2. Cliëntervaringen	19
3. Zelfreflectie in teams -Medezeggenschap	21
Terugblik	24
Vooruitblik	24
Reflectie op kwaliteitsrapport 2022	26
Informatiebronnen	27

Voorwoord

Beste lezer,

2022 Een bewogen jaar! Een jaar waarin de drie organisaties Zorgerf Waarland, Prov Jeugd en Gezin en Heemz.org als Stichting PluZorg verenigd zijn. Een jaar waarin afscheid is genomen van collega's, maar ook een jaar vol opbouw: 'De schouders eronder', met elkaar én voor elkaar die berg van nieuwigheden beklimmen. Door de fusie hebben we niet alle doelen kunnen behalen, maar hebben we samen wel veel bereikt.

Door samen te werken en kennis te delen wordt PluZorg toekomstbestendig. Het is niet moeilijk in de zorg om te focussen op wat er allemaal niet kan. Omdat regels, wetten en de systeemwereld in de weg staan. Stichting PluZorg wil 'sturen op geluk' en 'werken vanuit de bedoeling': Wij maken bredere zorg op maat mogelijk, terwijl we de kwaliteit waarborgen. Daar zijn wij goed in. PluZorg streeft naar groots zijn in kleinschaligheid.

Bij 'sturen op geluk' spelen scholing en deskundigheidsbevordering een cruciale rol. Organisaties en teams die zorg bieden zijn inhoudelijk deskundig én omarmen het gedachtengoed van PluZorg. Zij willen bijdragen aan het geluk van de mensen voor wie zij werken en het geluk van collega's. Voor training grijpen wij terug op het gedachtengoed van o.a. Wouter Hart, Gentle Teaching en Triple C.

Ten tijde van schrijven zijn wij onze eigen PluZorg Reader aan het ontwikkelen, hierin worden bovenstaande pijlers verwerkt en zal eenieder die verbonden is met PluZorg de meerdaagse trainingen volgen. Op die manier zijn wij continue bezig met onze ontwikkeling en kwaliteit.

Hartelijk dank voor ieders inzet en bijdragen, voor nu veel leesplezier en graag tot ziens!



Samenvatting – 2022 in vogelvlucht...

Door de fusie per januari 2022, hebben er heel wat veranderingen plaatsgevonden. Een kleine opsomming van grote en minder grote gebeurtenissen en uitdagingen:

- Met trots hebben we in 2022 tweemaal het volwaardige PluZorg magazine uitgebracht. (Met een totale oplage van wel 5000 exemplaren). Het tijdschrift heeft als doel het overbrengen van informatie en wordt verspreid onder cliënten, partners, aangesloten organisaties, gemeenten, zorgverleners en verwijzers in de regio Noord-Holland Noord.
- Er zijn zogenaamde 'Kampvuur gesprekken' gehouden met de medewerkers. De gesprekken hebben geleid tot een aantal uitgangspunten. Eén daarvan was dat de eigenheid en kleinschaligheid van de organisaties behouden blijft.
- Met de PluZorg Vlog worden de medewerkers, vrijwilligers en wettelijk vertegenwoordigers met regelmaat op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen.
- De website is geheel vernieuwd, waardoor juiste en actuele informatie te vinden is.



- In februari is Het Zorgerf Opmeer geopend.

- 21 maart hebben wij een PluZorg Symposium in Schouwburg Het Park in Hoorn georganiseerd met het thema 'Zorgen vanuit de bedoeling'. Inspirerende sprekers waren Wouter Hart en Ruud Klarenbeek.



Zorgen vanuit het systeem volgens Ruud Klarenbeek:

- Het gevoel iets te 'moeten'
- Eigen kompas wordt uitgezet
- Tegengestelde belangen verschijnen
- Het werkelijke vraagstuk blijft uit zicht

Zorgen vanuit de bedoeling:

- Het gevoel iets te 'willen'
- Eigen kompas wordt aangezet
- Tegengestelde belangen verdwijnen
- Het werkelijke vraagstuk blijft in zicht



- In apr-jun hebben 20 collega's de Triple C opleiding gevolgd.

- In verband met het 5-jarig bestaan van Het Zorgerf Waarland gingen alle cliënten van Zorgerf Waarland en Zorgerf Opmeer met de dagbesteding naar het Dolfinarium, diverse collega's en vrijwilligers waren mee om deze gezellige feestelijke dag, tot een succes te maken.



-Voor Het Zorgerf Waarland werd een nieuw huurcontract voor de komende 10 jaar ondertekend.

-In mei is er een boerderij aangekocht voor het realiseren van appartementen: Het toekomstige Zorgerf Barsingerhorn.



-In juni hielden we kampvuur gesprekken bij recreatieterrein Het Geestmerambacht over Medezeggenschap.



-In augustus vierden we het 5 jarige bestaan van Zorgerf Waarland voor vrijwilligers, medewerkers en ouders.

-Ook lieten wij in augustus de regio kennis maken met Stichting PluZorg: We waren onder andere met een stand aanwezig op de Landbouwdag in Opmeer en op de markt in Barsingerhorn.



-In november is Het Zorgerf Aartswoud aangesloten

-In december werd de jaarlijkse lichtjestocht op Het Zorgerf Waarland gehouden

-Bij Het Zorgerf Aartswoud werd het kerstverhaal, in de stal van het Rundveemuseum, uitgevoerd door de coördinatoren.

Inleiding

Voor u ligt het kwaliteitsrapport 2022.

Op basis van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 is dit kwaliteitsrapport 2022 opgesteld, met als doel om inzicht te verschaffen in de kwaliteit van zorg bij **'Het Zorgerf'**, onderdeel van Stichting PluZorg.

'Het Zorgerf' bestaat uit kleinschalige zorgbedrijven waar cliënten met een lichte tot matige verstandelijke beperking onder begeleiding kunnen wonen, logeren en dagbesteding kunnen genieten.

Onder **'Het Zorgerf'** vallen:

Het Zorgerf Waarland (Woonhuis 1, Woonhuis 18 en vijf units)

Het Zorgerf Opmeer (sinds februari 2022)

Het Zorgerf Aartswoud (sinds november 2022)



Onderdeel van Stichting PluZorg zijn tevens label **'Prov Jeugd en Gezin'** & label **'Heemz.org'**. Bij deze labels zijn respectievelijk 1 & 11 cliënten die vallen onder de WLZ.

De opbouw van dit kwaliteitsrapport bestaat uit de drie bouwstenen:

1. Zorgproces rond de individuele cliënt
2. Cliëntervaringen
3. Zelfreflectie in teams

Dit kwaliteitsrapport heeft voor ons de volgende doelstellingen:

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

Het Zorgerf is transparant over de kwaliteit van zorg en over de verbetertrajecten en deelt deze graag.

Algemene Informatie

Het Zorgerf Waarland

Zorgerf Waarland is een zorginstelling die begeleiding biedt aan mensen met een (verstandelijke) beperking die vallen onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Er zijn twee woningen (maximaal 14 plekken) en één logeerplek. Tevens zijn er vijf woonunits. Hier kunnen de bewoners, met behulp van ambulante begeleiding, zelfstandig wonen.

We hebben een groot terrein waar dagbesteding wordt gegeven. Op het terrein zijn diverse activiteiten zoals onderhoud van het terrein, muziek maken, dierv verzorging, creatieve activiteiten, koken en bakken, keramieken en houtbewerking.

Sinds dit jaar mogen we gebruik maken van de binnen rijbaan van de rijvereniging Bucephalus in Barsingerhorn. Op deze manier kunnen onze cliënten het hele jaar door paardrijden. Kijken, meehelpen of koffieschenken mag natuurlijk ook.

Het Zorgerf Opmeer is in februari aangesloten. Het gaat om één woning (maximaal 7 plekken) en één logeerplek. Hier kunnen de (jong) volwassenen met een lichte tot matige verstandelijke of lichamelijke beperking terecht die (nog) niet volledig zelfstandig kunnen wonen. Onze bewoners hebben allemaal een vorm van dagbesteding. Zij gaan naar school, naar hun werk, of genieten dagbesteding bij een extern bedrijf of bij Het Zorgerf Waarland. Dit is maatwerk en wordt goed afgestemd, zodat het bij de talenten van de cliënt past.

Het Zorgerf Aartswoud is in november aangesloten. Het gaat om een totaal gerenoveerde boerderij. (maximaal 10 plekken) en meerdere logeerplekken. In de vier appartementen begeleiden wij cliënten naar meer zelfstandig wonen.

Op het terrein is tevens Het Rundveemuseum te vinden. Er zijn diverse mogelijkheden en de dagbesteding kan onder andere bestaan uit het verzorgen van de dieren, werken in de moestuin, klanten helpen in de winkel, helpen bij de expositie van Het Rundveemuseum of het maken van onze befaamde appeltaarten.

Het Zorgerf Aartswoud beschikt over een geavanceerde houtwerkplaats. Naast eigen projecten, het opknappen van oude meubels en het maken van prachtige borrelplanken en woonaccessoires worden hier onder andere vogelhuisjes en insektenhotels gemaakt in opdracht van de gemeente.

Zorgondernemers 'Wings of Change' en 'Het Rijpdom' zijn aangesloten bij label '**Heemz.org**' - onderdeel van Stichting PluZorg. Heemz.org heeft haar eigen gecertificeerde kwaliteitssysteem. Er worden jaarlijks audits uitgevoerd bij de zorgondernemers. Voor 10 cliënten verzorgen wij de financiering via Zorg in Natura (ZIN).

Voor label '**Prov Jeugd en Gezin**' – onderdeel van Stichting PluZorg valt 1 cliënt onder de WLZ.



Zorgerf Waarland bracht een bezoek aan de stoere roofvogels van 'Wings of Change'

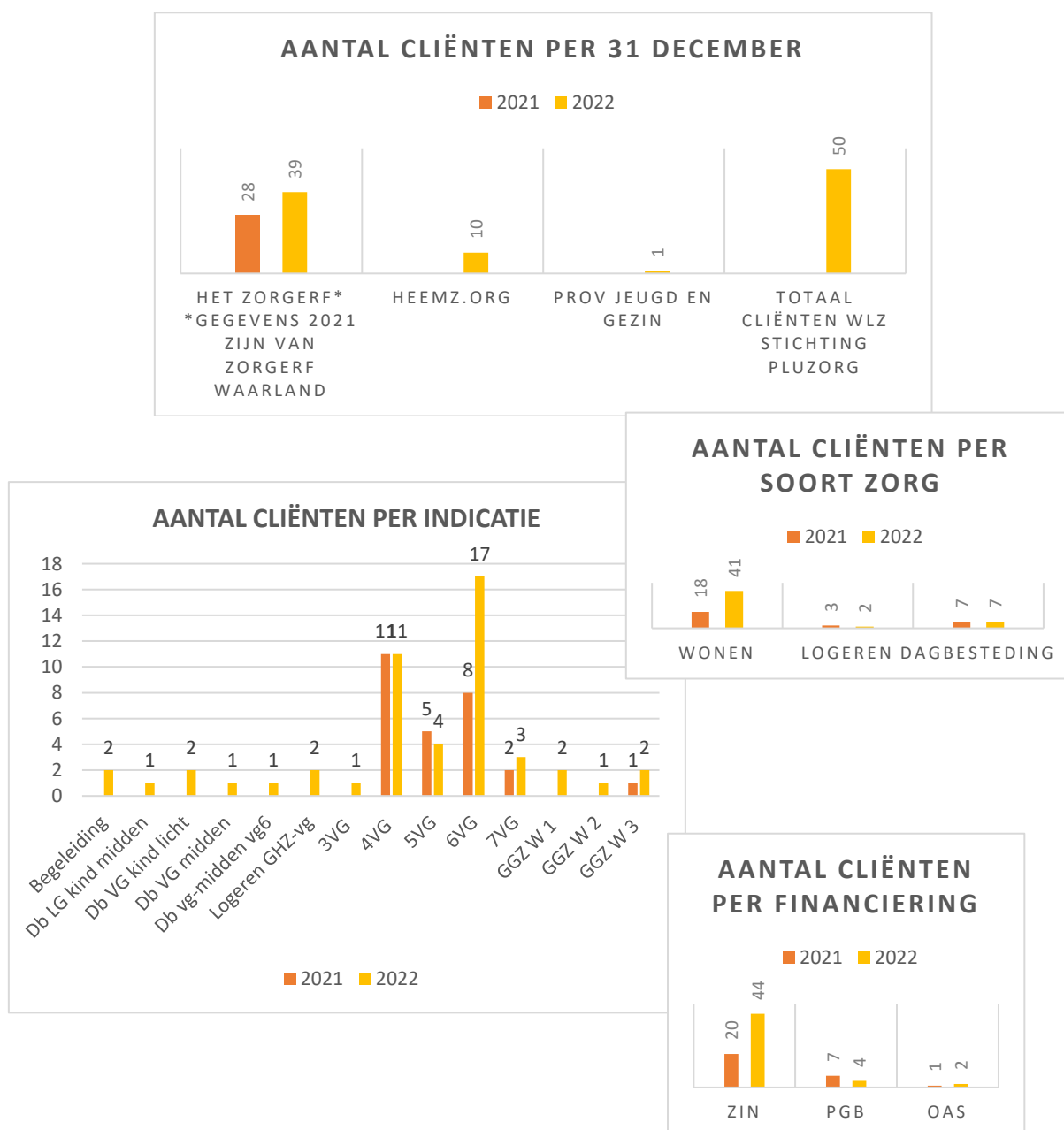
Cijfers

Het totaal aantal **cliënten** op 31 december is door de uitbreiding van woonplekken, gestegen van 28 naar **50**.

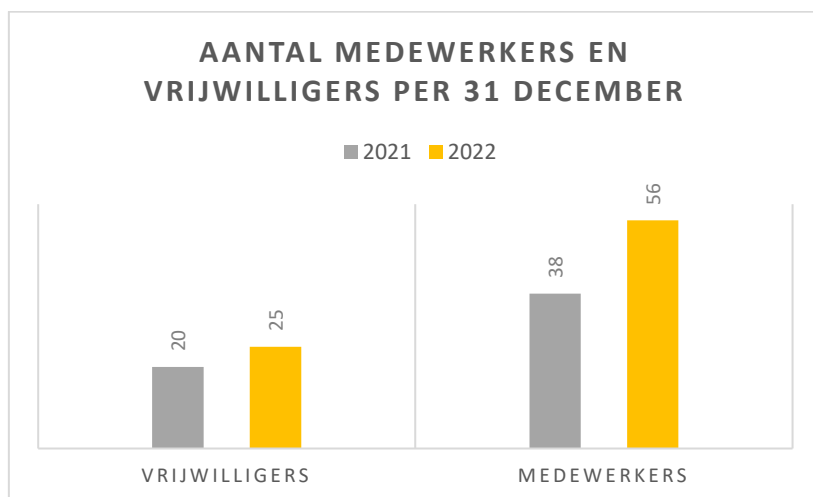
Een team van zeer betrokken medewerkers zorgt er 24 uur per dag voor dat de cliënten de juiste zorg en ondersteuning krijgen. Er is binnen PluZorg één gedragsdeskundige aanwezig die de medewerkers ondersteuning biedt bij vragen rond de begeleiding van de cliënten en die regelmatig gesprekken met de cliënten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

Door de fusie is het aantal **medewerkers** gestegen van 38 naar **56** in 2022. Er zijn 40 medewerkers bijgekomen maar ook 22 weggegaan.

Medewerkers van de aangesloten Zorgondernemers via label Heemz.org zijn niet bij PluZorg in dienst en worden daarom niet meegenomen in de berekening.



Vrijwilligers zijn erg waardevol voor de organisatie en onze cliënten. Ze zorgen voor net dat beetje extra aandacht zoals een rondje fietsen en creatieve activiteiten zoals de Paasbrunch. Ze zijn onmisbaar bij de praktische zaken zoals het vervoer en het onderhoud van het terrein. Eind 2021 waren er 20 **vrijwilligers** actief, en eind 2022 waren dat er **25**.



Als afscheidscadeau van het bestuur van de (voormalige) Stichting Vrienden van Zorgerf Waarland, kregen we een Duo fiets. Oók alle familie en vrienden kunnen nu met onze cliënten heerlijke fietstochten maken.

Zorgerf Opmeer

Mayra, coördinator van Zorgerf Opmeer en coördinator van Woonhuis 18 op Zorgerf Waarland vertelt;

Februari 2022: Zorgerf Opmeer opent de deuren.

‘Waar deuren sluiten gaan ook weer deuren open..’

- Vanuit de Nieuwboerhoeve te Waarland mochten wij een groep cliënten en hun ouders en een aantal medewerkers verwelkomen bij onze nieuwe locatie; Zorgerf Opmeer.



De opening werd groots gevierd: Met een ware frietbus voor de deur, gebak, muziek en veel gezellige mensen die deze nieuwe groep een warm hart toe kwamen dragen.

De afgelopen periode is een waar proces geweest voor eenieder betrokkene bij deze locatie. Dit ging met vallen en opstaan.

Na een aantal interne verschuivingen van begeleiders en coördinatoren, lijken rust en balans in te dalen.

Met de waarde van de uitspraak “als we doen wat we deden, krijgen we wat we kregen”, kon oud zeer verwerkt worden en een plekje krijgen.

Hierdoor konden we met elkaar ook weer door en verder bouwen aan deze superleuke locatie met een fantastische groep bewoners en collega's.

- Voor Zorgerf Opmeer is er meteen een bus aangeschaft zodat wij met elkaar op pad konden.
- Het team is in het laatste kwartaal van 2022 op een team-tweedaagse geweest. Dit waren vruchtbare dagen voor het team, en eenieder vertrok vermoeid maar vol goede moed en frisse motivatie weer naar huis.

Zorgerf Aartswoud – aangesloten per 1 november 2022



Zorgerf Aartswoud

Corine, coördinator van Zorgerf Aartswoud vertelt;

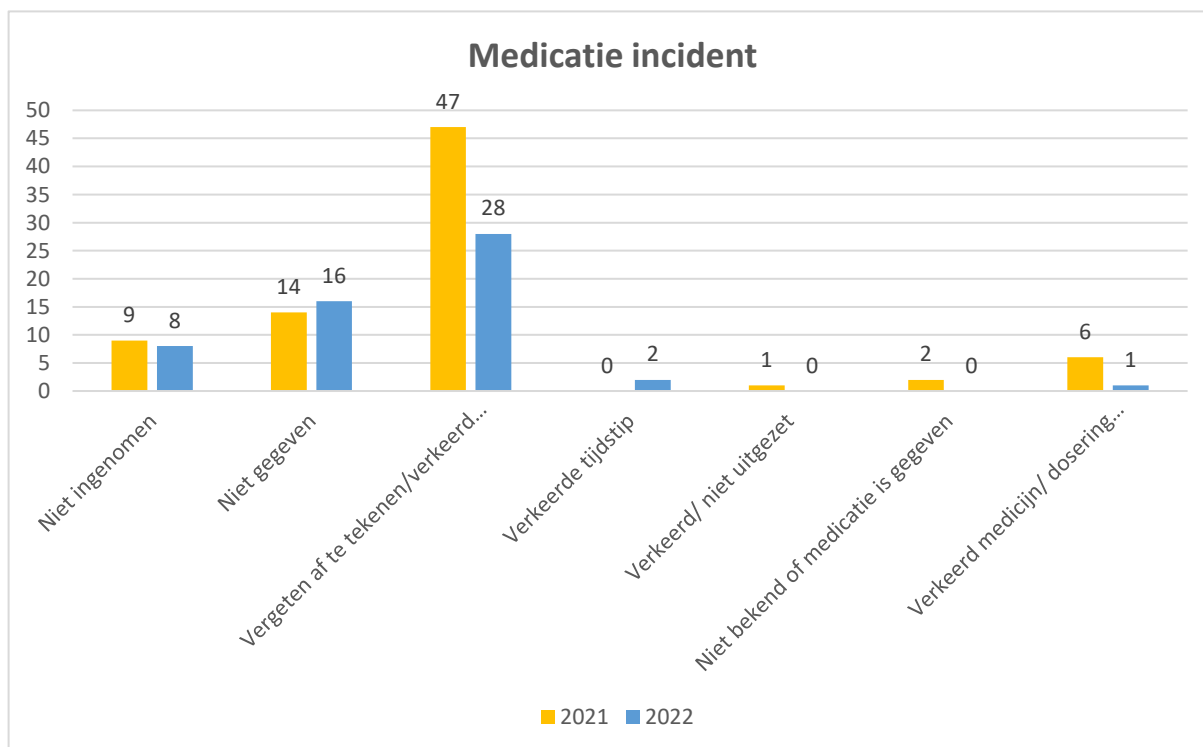
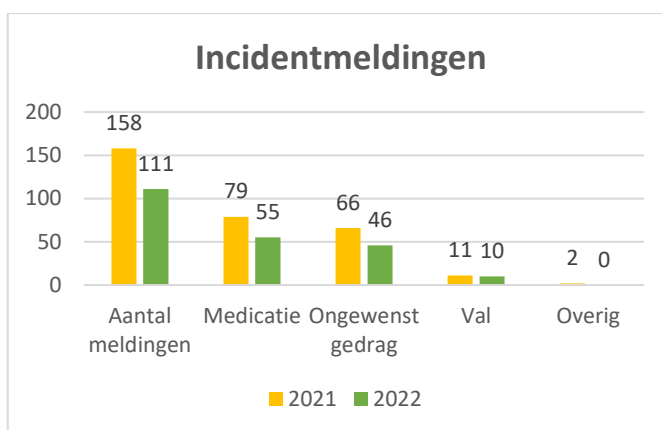
Voor onze vaste afnemers en voor onze theetuin bakken we appeltaarten met de dagbesteding. Onze cliënten zitten dan samen met vrijwilligers de hele dag appels te schillen. Muziekje erbij en lekker kletsen. We maken er een beetje een feestje van en dat vinden de cliënten leuk. Als een taart niet goed uit de vorm komt, moeten ze helpen opeten. Heel naar vinden ze dat.

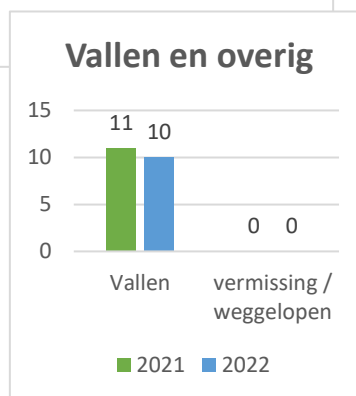
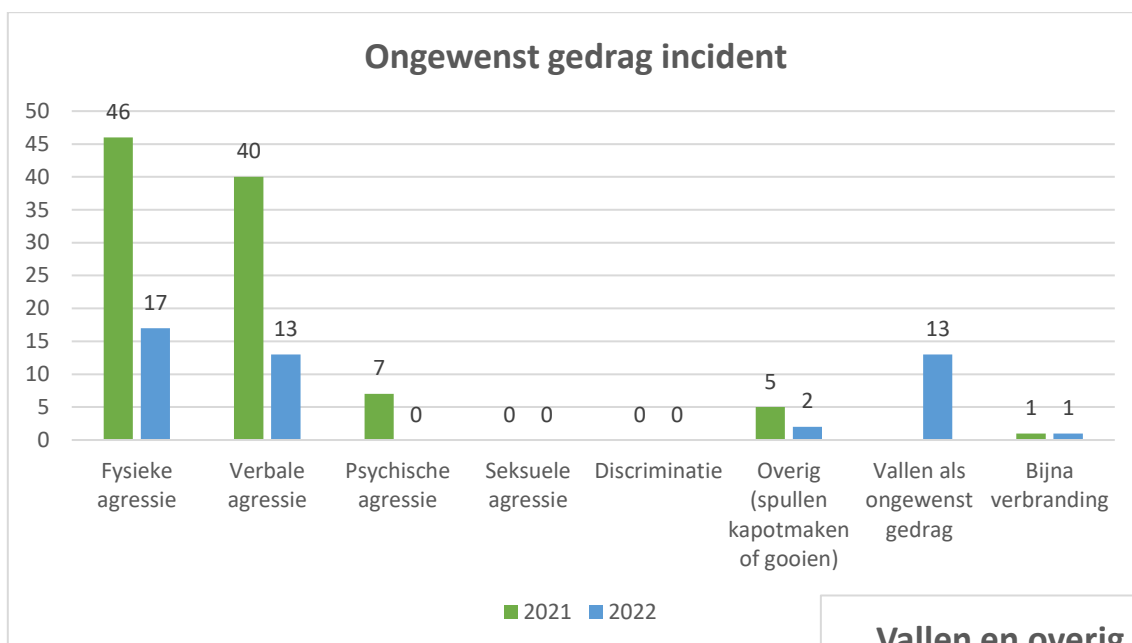
Ook bij Zorgerf Waarland is appels schillen inmiddels tot een gezellige activiteit uitgegroeid. Er wordt geschild voor Zorgerf Aartswoud. Er gaan in het seizoen soms wel 100 taarten per week de deur uit!

Incidentmeldingen

In 2022 zijn er 111 incidentmeldingen gedaan via het elektronisch cliëntdossier ONS Nedap, dit is een daling van 28% t.o.v 2021. Dit aantal ligt ook net iets lager t.o.v. 2020 (122). Een fijne ontwikkeling, zeker omdat de cijfers van 2020 en 2021 enkel betrekking hadden op Zorgerf Waarland.

Voor de daling van het aantal medicatie incidenten is opvallend. Een mooi voorbeeld van verbetering met direct resultaat: In het laatste kwartaal is namelijk pas begonnen met digitaal bestellen en medicatie aftekenen via ONS Medicatie.





Van de meldingen in ongewenst gedrag is te zien dat de fysieke, verbale en psychische agressie in aantallen zijn gedaald. Het aantal val meldingen gaat voor het merendeel over één cliënt, waarbij de cliënt zich in de helft van de gevallen zelf laat vallen (dertien keer). De cliënt heeft moeite zich verbaal te uiten en gaat op deze manier met de frustraties om. Bij vier valincidenten betrof het vier andere cliënten, het ging hier driemaal om struikelen en eenmaal op een stoel klimmen.

Er zijn in 2022 geen incidenten geweest die moesten worden gemeld bij de IGJ.



Visie & Missie

Sinds 1 januari is Stichting PluZorg ontstaan uit een fusie van Zorgerf Waarland, Heemz.org en Stichting Prov. In de loop van het jaar zijn daar Zorgerf Opmeer en Zorgerf Aartswoud bijgekomen. Ook liggen de plannen voor Zorgerf Barsingerhorn klaar. Met al deze veranderingen is het fijn om terug te kunnen vallen op een duidelijke Missie en Visie.

Zoals in de Samenvatting is terug te lezen hebben wij ons in maart laten inspireren door geweldige sprekers bij het PluZorg Symposium in de Schouwburg te Hoorn. Duidelijk was dat 'Zorgen vanuit de bedoeling' en 'Sturen op geluk' terug zullen komen in onze werkwijze.

Ook kwam vanuit de kampvuurgesprekken met de medewerkers naar voren dat de eigenheid en kleinschaligheid van de organisaties behouden blijft. Medewerkers ervaren ook na de fusie een platte organisatie. Elk team heeft zijn eigen coördinator, we zijn een organisatie waarin medewerkers elkaar zien als gelijkwaardige collega's.

Visie

Bij PluZorg geloven we in mensen en mogelijkheden, in eigenaarschap. We zijn ervan overtuigd dat alle mensen talenten hebben. Die talenten willen wij herkennen en benutten, zonder mensen te óvervragen. Wij focussen niet op de beperking maar op de mogelijkheden van mensen met potentie, die trots zijn op wat ze kunnen, weten en doen. Onze droom voor PluZorg is dat we over 10 jaar een bekend gezicht zijn in de zorg voor mensen met een beperking, en een gewaardeerde speler voor ondernemers, professionals en instanties in de zorg.

Missie

PluZorg wil het bestaan van mooie, kleinschalige en kwalitatief goede initiatieven mogelijk maken en faciliteren. Variërend van ouderinitiatieven tot kleine ondernemers die een betekenisvolle bijdrage aan de zorg willen leveren. Wij willen passende ondersteuning bieden aan mensen die problemen ervaren in hun leven op terreinen waarop wij deskundig zijn. Daarbij proberen we altijd maatwerk te bieden.

Werkwijze

Onze missie bereiken wij door te sturen op geluk en te werken volgens de bedoeling. We staan bekend om de kwalitatief goede en verantwoorde zorg die wij en onze aangesloten partners leveren door kleinschalige woonvoorzieningen en dagbesteding. Deze goede zorg leveren we op bijzondere plekken waar mensen graag willen zijn, ver weg van massa-instellingen en standaard-voorzieningen. Wij leveren onze zorg aan ouderen met dementie, mensen met een verstandelijke beperkingen en/of psychiatrische problematiek, jongeren, Jongeren en hun systeem en jongeren die uit het schoolsysteem vallen.

1. Zorgproces rond de individuele cliënt

Het gaat hier over de eerste bouwsteen, de cliëntgegevens. Hier gaan we in op het zorgproces, het cliëntdossier, de activiteiten en onze werkwijze met betrekking tot incidenten en klachten.

Persoonlijk ondersteuningsplan

We werken graag samen met de cliënt, de ouders, vertegenwoordigers en andere betrokkenen rondom de cliënt. Bij PluZorg is iedereen een uniek persoon met daarbij zijn eigen beperkingen, mogelijkheden en behoeften. We willen de cliënten op maat ondersteunen in de ontwikkeling en het voeren van de eigen regie staat centraal. Iedere cliënt heeft een persoonlijk ondersteuningsplan (hierna het plan) dat de basis is voor de begeleiding. Hierin wordt vastgelegd op welke manier de cliënt het best kan worden begeleid en aan welke doelen de cliënt wil werken om zichzelf te ontwikkelen en zelfredzamer te worden.

De persoonlijk begeleider (hierna PB-er) stelt het plan samen met de cliënt (en/of wettelijk vertegenwoordiger) op. Hij of zij gaat in gesprek met de cliënt, helpt met het formuleren van de persoonlijke doelen en wensen en legt dit vast in het plan. Daarin staan ook de risico's en ondersteuningsafspraken. Het schrijven van SMART doelen blijft een uitdaging. De PB-ers hebben wel hun weg gevonden in het klein en concreet maken van de doelen, ook wordt in het team gevraagd mee te denken aan het maken van de doelen.. De acties sluiten daardoor goed aan bij de doelen er valt zo makkelijker onderling af te stemmen en op de doelen te rapporteren.

Met alle cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers zijn afgelopen jaar de doelen, ondersteuningsafspraken en beschreven risico's geëvalueerd. Het zijn goede gesprekken geweest, er kwamen geen bijzonderheden naar voren.

Digitaal cliëntportaal

Het is voor iedere cliënt (of wettelijk vertegenwoordiger) mogelijk om digitaal inzage te hebben in het elektronisch cliëntdossier door middel van Caren Zorgt, een onderdeel van ONS Nedap. Hiermee kan het plan met de bijbehorende doelen worden ingezien en kunnen de rapportages die de begeleiding schrijft, worden gelezen. We vinden het belangrijk dat privacygevoelige informatie zo veilig mogelijk met elkaar wordt gedeeld.

Covid-19

Voor de bewoners die gevaccineerd wilden worden met de boosterprik hebben we vaccinaties op locatie georganiseerd.

Begeleidingsmethodiek

Met het opslagpercentage dat we vanuit het zorgkantoor mochten ontvangen, hebben 20 medewerkers in mei en juni de Tripple C scholing gevolgd bij ASVZ.

Triple-C staat voor Cliënt, Coach en Competentie. Triple-C neemt niet het probleemgedrag, maar de menselijke behoeften als uitgangspunt. Doel van Triple-C is 'het gewone leven ervaren', met alles wat daarbij hoort: een plek waar je je veilig en thuis voelt, mensen waarop je kunt bouwen en een betekenisvolle invulling van de dag. (bron: ASVZ).

Samen met Gentle Teaching, Driehoekskunde en de Lewis methode zal dit uitgangspunt vormen voor de nieuwe te ontwikkelen interne scholing voor medewerkers.

Dagbestedingsactiviteiten

Bij ons wonen en werken cliënten. Wij vinden het belangrijk dat er naast de dagelijkse dagbesteding ook ruimte is voor ontspanning.

Er werd weer een feestelijke themaweek georganiseerd in Waarland. Dit jaar stond alles in het teken van kamperen, tenten bouwen, diverse workshops om prijzen te maken voor de grote bingo, bingo met alle ouders, een bonte avond met schuimparty en een nachtje logeren op onze eigen ingerichte camping.

Ook maakten we nog een bezoek aan Wings of change om een kijkje te nemen bij de stoere roofvogels.

De Theetuin is dit jaar uitgebreid met een mooi terras, veel vrienden familie maar ook grote groepen van bijvoorbeeld de Zonnebloem en 't Groene huis (bij Heemzorg aangesloten zorgondernemer), genoten van de thee, zelfgemaakte brownies en onze cliënten.



De jaarlijkse Paasbrunch werd weer georganiseerd door onze topvrijwilligers.

Met Pasen hebben de cliënten meegedaan aan het ringsteken in Waarland, dit jaar reden wij mee met 3 koetsiers, 1 met onze huifkar vol cliënten, 2 met de sierlijke koetswagens. Elk rondje mochten wisselende cliënten ringsteken, het publiek was ook erg enthousiast, het was een gezellig dag.



In december was er traditiegetrouw de 'Lichtjestocht': Het verhaal van de weg naar Bethlehem wordt verteld, langs een route met honderden lichtjes. Dit evenement werd ook dit jaar weer verzorgd door leerlingen vanuit hun maatschappelijke stage.



Zorgerf Waarland -Woonhuis 18

Mayra, coördinator van Zorgerf Opmeer en coördinator van Woonhuis 18 op Zorgerf Waarland vertelt;

In mei 2022 is de bewonersgroep van woonhuis 18 op bewonersvakantie geweest.

Na de corona-jaren was een uitje weer welkom.

Van maandag tot vrijdag vond de groep haar intrek in 2 chalets op het park van Duinrell.

Vooraf was het programma voor de week alvast vastgesteld zodat iedereen wist waar hij/zij aan toe was, want hoe fijn en veilig is het om dat alvast te weten...

Maandag werd er eerst geluncht aan het strand en werd daarna de reis naar Duinrell gemaakt. Daar werd rustig de tijd genomen om de chalets te betrekken, kamers te verdelen, koffers uit te pakken etc. Daarna op de veranda even bij komen met wat drinken en een stukje appeltaart (gebakken door 1 van de moeders). De rest van de middag en avond relaxen met een boekje, muziekje, spelletje in de chalets.

Dinsdag werd er in de ochtend gezwommen in het Tikibad en 's middag werd het attractiepark bezocht.

Woensdag een dagje uit naar Sealife in Scheveningen.

Op donderdag ochtend werd er weer gezwommen en 's middag genoten we van de attracties.

's Avonds werd de vakantie afgesloten met een pizza en daarna een bonte avond.

Vrijdagochtend rustig opstarten, spullen inpakken en eind van de middag de bus en auto's inladen en op weg terug naar het Zorgerf in Waarland.

Wat werd er genoten, allen op hun eigen manier. De vraag of we er in 2023 weer heen mogen is al gesteld!



Onvrijwillige zorg

Het jaar 2022 was het derde jaar sinds de WzD van kracht werd.

Het afsprakenformulier om de risico's en eventuele vrijheidsbeperkingen duidelijk vast te leggen heeft er mede voor gezorgd dat er meer bewustzijn wordt gecreëerd over wat vrijheidsbeperkingen zijn. Belangrijk voor ons is dat alle medewerkers bewust zijn van de wet en creatief zijn in het vinden van oplossingen ter voorkoming van onvrijwillige zorg.

Eind 2022 heeft de nieuwe cliëntenvertrouwenspersoon van Zorgstem een bezoek gebracht aan 4 locaties. Dit is minder dan in 2021, dit komt doordat er een groot gedeelte van 2022 een waarnemend Cvp in de regio was. Haar streven is om de locaties 2 keer per jaar te bezoeken.

Cliënten en hun vertegenwoordigers ontnemen aan de Cvp iemand die aan hun zijde staat en een bijdrage levert aan hun rechtsbescherming en welzijn bij onvrijwillige zorg. Zorgaanbieders ontnemen aan de Cvp steeds meer de kwaliteitsimpuls voor de zorgverlening.

Uit het jaargesprek blijkt dat de Cvp in 2022 ondersteuning heeft geboden bij 2 kwesties. Dit aantal is gelijk met 2021. Er is aangegeven dat er geen reden tot ongerustheid is, het gaat om twee lichte meldingen. Waardering werd uitgesproken voor de bekendheid van de Wet Zorg en Dwang op de locaties.

Klachten

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

In 2022 zijn geen schriftelijke klachten ontvangen.

'Binnen de nieuwe organisatie wordt het bestuur op een eenvoudiger manier geregeld en zijn scholing, het overleg met instanties en de administratieve taken gebundeld. Dit levert alle partijen op, dat zij hun tijd en geld kunnen besteden zoals bedoeld is: Aan de cliënten.'

Vertrouwenspersoon

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

In 2022 heeft de vertrouwenspersoon drie meldingen in behandeling genomen. Deze meldingen kwamen allen van medewerkers, niet van cliënten.

De meldingen waren geen meldingen over ongewenste omgangsvormen zoals pesten, (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie.

2. Cliëntervaringen

Hier staat beschreven hoe we de cliëntervaringen meten, wat we hier mee doen en hoe we de medezeggenschap van cliënten hebben vormgegeven.

We vinden het belangrijk dat cliënten, verwanten en medewerkers hun mening kunnen en durven geven over alledaagse zaken en over ons beleid.

Het laatste cliënttevredenheidsonderzoek is eind 2019 uitgevoerd. In 2022 stond op de planning om een nieuw tevredenheidsonderzoek onder cliënten uit te voeren. Door onder andere de fusie, de aansluiting van Zorgerf Opmeer en Zorgerf Aartswoud, het vertrek van de kwaliteitsadviseur en algehele drukte van de medewerkers zijn wij niet toegekomen aan het onderzoek.

Wél worden er maandelijks cliëntvergaderingen gehouden. Hierin is structuur aangebracht:

Rondje bewoners, wat gaat er goed? / Wat gaat er minder goed? / Wie heeft er nog leuke ideeën rondom het Zorgerf? / De ideeën box: Bewoners mogen één voor één een briefje uit de box nemen en voorlezen.

Punten worden opgepakt, er wordt navraag gedaan bij collega's, er worden onderwerpen besproken in teamvergaderingen. Cliënten krijgen terugkoppeling en handvatten om samen verder te kunnen.

Medezeggenschap

De Zorgerven vinden het belangrijk dat de cliënten op individueel niveau mee kunnen praten en denken over hun eigen leven (zeggenchap). Het is ook belangrijk dat op collectief niveau gepraat en meegedacht kan worden over zaken die met de woningen, dagbestedingslocatie of de organisatie te maken hebben (medezeggenschap).

De cliëntenraad, vertegenwoordigt de gezamenlijke belangen van de cliënten.

In 2023 zal een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek worden gehouden. De cliëntenraad geeft aan dat zij 'Onze cliënten aan het woord' van Ipso Facto een goed ervaringsinstrument vinden.

Wij begrijpen dat er dit jaar wellicht te weinig informatie uit cijfers is op te maken. Wij kunnen wel aangeven dat wij werken vanuit de bedoeling en sturen op geluk. Zoals ook in het nieuwe kwaliteitskompas vanaf 2023 de bedoeling is, zullen de verslagen met meer beeldmateriaal en verhalen uit de praktijk ondersteunt gaan worden.



Zorgerf Waarland – Woonhuis 1A

Joëlle, persoonlijk begeleider interviewt bewoonster Renata;

Op deze regenachtige lenteavond ben ik op visite bij Renata. Je merkt hier niets van de regen buiten. Op de vensterbank staan 2 prachtige orchideeën in bloei. Renata schuift wat spullen uit haar fauteuil opzij en zegt dat ik mag zitten. Deze 34 jarige jongedame met pittig kort kapsel woont al een poosje op het Zorgerf in Waarland. Volgend jaar juni is dat alweer 15 jaar.

Als je hier 15 jaar woont, wil je dat gaan vieren?

Nee. Gewoon normaal maar dan met lekker eten.

Is er veel veranderd in die 14 jaar?

Eerst moesten we vroeger naar bed want dan kon begeleiding beneden rustig rapporteren. Nu blijft iedereen lang beneden en maken ze herrie als boven in de gang lopen. Ik wil graag dat iedereen weer vroeg op zijn kamer is zodat ik rustig kan slapen. Beneden is er nu ander behang. Het is niet meer zo oubollig.

Dit is een gezellige kamer. Krijg je er wel eens visite?

Mijn moeder komt wel eens op visite.

Is dit altijd jouw kamer geweest?

Ja, maar eerst stond mijn bed tegen die andere muur en mijn tv in het nisje. Toen ik een andere bed kreeg heeft mijn vader mijn kamer omgegooid. Drie maanden terug heb ik het zelf veranderd. Ik denk na over een nieuwe bank en fauteuil. Deze heb ik al bijna 15 jaar.

Er staan mooie foto's op je plank. Wil je daar wat over vertellen?

Dat zijn foto's van mijn vader. Zo is hij dicht bij mijn opa en oma. En ik kan ze van mijn bed beter zien. Mijn vader is alweer 3 jaar dood.

Jouw vader heeft toch ook gewerkt op het Zorgerf?

Ja, hij heeft het kippenhok gemaakt. Toen zat er een kip op zijn hoofd. Ik zei dat hij stil moest staan. Toen heb ik hem gepakt en in het hok gegooit.

Wat een prachtige planten heb je staan. Ze lijken wel nep.

Ze zijn echt. Af en toe een scheutje water. En als ze uitgebloeid zijn moet je het takje laten afsterven. Dan knip je die af en laat je de planten met rust. Ook geen water. Ergens in de pot begint het vanzelf weer opnieuw te groeien.

Werk je ook op het Zorgerf in Waarland?

Ja, ik werk in de horeca, bij kunst en ambacht en 1 ochtend in de week heb ik dieren. Ik sport 2 middagen in de week. En ik werk bij boerderij Veldzicht.

Is dat hetzelfde als 14 jaar terug?

Nee, toen werkte ik in de moestuin en met de konijnen. De moestuin en de kas zijn nu kleiner en er zijn meer dieren.

Jij hebt toch ook een konijn?

Scot. Dat is een black tan konijn. Hij zit in het hok dat mijn vader heeft gemaakt. Nog wel. Hij gaat bijna naar een groter hok, waar nu de kalfjes nog staan. Dan komt het grote witte konijn er ook bij.

Heb je een bijzondere herinnering die je met ons wilt delen?

Ik ging een keer in de achtbaan met Sander (red. gekste collega van dagbesteding) en die zei dat de achtbaan niet over de kop zou gaan maar deze ging wel over de kop. Ik ben toen in veel achtbanen geweest. Dat was in Parijs, in Euro Disney.

En als laatste. Is er nog iets wat je wilt vertellen aan de mensen die dit lezen?

Accepteer zoals je bent. En wees blij met jezelf.

En ben je dat zelf ook?

Inmiddels wel.

3. Zelfreflectie in teams -Medezeggenschap

Hier is beschreven op welke wijze de teams een reflectie hebben gehouden en hoe dit bijdraagt aan de zorgverlening. Ook staat beschreven hoe we zorgen voor vakbekwame medewerkers en onze waardevolle vrijwilligers.

Wij geven mensen vertrouwen en verantwoordelijkheid en zitten niet op controle. Dat geldt voor onze cliënten én voor onze medewerkers. Daar worden zij gelukkig van, op hun woon- en werkplek.

PluZorg wil het bestaan van mooie, kleinschalige en kwalitatief goede initiatieven mogelijk maken en faciliteren. Variërend van ouderinitiatieven tot kleine ondernemers die een betekenisvolle bijdrage aan de zorg willen leveren. Op deze plekken zijn cliënten én medewerkers gelukkig.

Bij 'sturen op geluk' spelen scholing en deskundigheidsbevordering een cruciale rol. Organisaties en teams die zorg bieden, zijn inhoudelijk deskundig én omarmen het gedachtengoed van PluZorg. Zij willen bijdragen aan het geluk van de mensen voor wie zij werken, en het geluk van collega's. Zij houden zich bezig met de vraag naar de behoeften van cliënten. Zij vullen het antwoord niet voor hen in, maar vragen door, luisteren en formuleren daar een adequate reactie op. In alles wat we doen, keren we steeds terug naar de persoon voor wie we werken.

Voor training en scholing grijpen we terug op in- en externe deskundigheid. Het gedachtengoed van Wouter Hart, Gentle Teaching en Triple C staan bijvoorbeeld op het programma. Op die manier zijn we continu bezig met onze ontwikkeling en kwaliteit. We kijken constant naar de wereld waarin we opereren, koesteren de moed om te blijven nadenken over ons eigen handelen en het lef om te durven veranderen.

Met 'werken volgens de bedoeling' bedoelen we dat we in ons werk altijd terug willen naar de kern. Door onze zorg sturen we op het geluk van mensen. Om die kern heen, zit een hele systeemwereld van regels, toetsen en formuleren, die de kwaliteit wil borgen van dat waar we zuinig op zijn. Maar dat werkt niet altijd; regels leiden vaak tot meer regels en daar kun je in verzanden. Door te werken volgens de bedoeling, keren we terug naar de kern. En regels die de boel dichttimmeren terwijl ze niet helpen, laten we voor wat ze zijn. We kijken dan naar de bedoeling achter de regels en proberen dat te bereiken op een betere manier. Terug naar de kern.

Locatie Coördinatoren & Locatie Teams

PluZorg heeft in 2022 flinke stappen gezet door de organisatiestructuur plat en toegankelijk op te zetten. De communicatielijnen zijn kort. Per locatie is een Coördinator werkzaam. De Coördinator houdt zich bezig met zijn of haar team, haar cliënten en de locatie. De Coördinator van Team Administratie & Ondersteuning is verantwoordelijk voor het reilen en zeilen van heel Stichting PluZorg. Onderling houden de Coördinatoren een twee wekelijks overleg, waarin ook de bestuursadviseur Financiën, bestuursadviseur Kwaliteit en de bestuurder aan deelnemen.

Ieder team houdt een maandelijks overleg, waarin agendapunten/ notulen van de Coördinatoren worden doorgenomen. Er wordt eenduidig gecommuniceerd, we kunnen op deze manier met en van elkaar leren. Voor zowel de teams als de coördinatoren wordt geïnvesteerd in meerdaagse trainingen.

Alle locaties staan voor openheid, saamhorigheid en plezier. Zo leveren wij vraag gestuurd en op maat kwalitatief goede zorg vanuit een persoonlijke benadering. Wij willen graag optrekken als een grote familie waarin iedereen zich thuis voelt en erkend wordt.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim over 2022 is 5,84%. Dit percentage is gedaald ten opzichte van 2020 (7,42%) en 2021 (7,02%) en lager dan het gemiddelde in de Gehandicaptenzorg over 2022 (8,5%).

80,65% van de medewerkers is niet ziek geweest. De 5,84% is als volgt onder te verdelen:

1 dag 0,21%

Tot 7 d 0,74%

7d-30d 2,45%

>30d 2,44%

Wij hadden begin van het jaar nog te maken met de nasleep van Corona ziekmeldingen. De langere ziekteduren zijn te verklaren door medewerkers waarmee we door middel van een Vast Stellings Overeenkomst (3) afscheid hebben genomen. Locatie Prov in Opmeer valt onder de CAO Social Work, zowel cliënt als medewerker zijn niet ziek geweest en de medewerker is nog werkzaam. Cijfers van ziekteverzuim voor deze locatie zijn daarom niet meegenomen in bovenstaand overzicht.

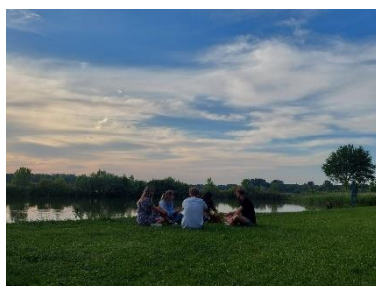
Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eens in de drie jaar voerden wij voorheen een medewerkers tevredenheids onderzoek (MTO) in Waarland uit. In 2021 is dit voor de laatste keer geweest. Na vele personeelwisselingen in 2022, is het plan om in 2023 een onderzoek te houden.

Met deze uitkomsten kunnen we sturing geven om het werken bij ons (nog) prettiger en gemakkelijker te maken. Tevreden medewerkers zorgt voor minder ziekteverzuim wat zorgt voor meer stabiliteit op de groepen en dus voor de cliënten.

In juni hebben wij zogenaamde Kampvuorgesprekken georganiseerd. Hierin werd o.a. besproken hoe we Medezeggenschap zouden kunnen organiseren vanuit de bedoeling. Ook werd er teruggekeken op de fusie. Over het algemeen zijn de medewerkers zeer tevreden en blij dat de lange communicatielijnen zijn verdwenen door het inzetten van coördinatoren.

In 2023 willen we Medezeggenschap gaan organiseren. Ook werd nogmaals gewezen op de externe vertrouwenspersoon.





Training en opleidingen

Onze medewerkers hebben een passende opleiding in de zorg op niveau 3, 4 of 5. Toch is het door de krapte op de arbeidsmarkt steeds moeilijker om goed geschoold personeel te vinden. We zien hierbij steeds meer zij-instromers die om een werk-/stageplek vragen. Wij bieden hen de mogelijkheid te komen werken zonder juiste opleiding. De opleiding volgen zij naast het werk.

Wij vinden het ook belangrijk dat studenten de mogelijkheden hebben om stage te lopen. Wij zijn een SBB erkend leerbedrijf.

Alle medewerkers zijn bevoegd en bekwaam voor het toedienen van medicatie, een enkeling voor injecteren. Dit is gerealiseerd door middel van individuele externe trainingen en toetsingen (e-learning). Nieuwe medewerkers die op het moment van indiensttreding nog niet bevoegd en bekwaam zijn mogen – pas nadat ze de training met goed gevolg hebben afgelegd- zelfstandig deze handelingen uitvoeren.

Op de woningen werken de medewerkers vooral alleen. Gezien de beperkte omvang van de locaties wordt iedereen geacht te beschikken over een geldig BHV diploma, zodat er op de juiste wijze kan worden gehandeld bij brand of een ongeval. Jaarlijks vindt er een herhalingscursus plaats. De BHV cursus wordt verzorgd door Interflame.

Via ZW opleidingen zijn vele e-learnings beschikbaar, die door de medewerkers in eigen tijd optioneel gevolgd kunnen worden.

Er is een thematisch jaarplan opgesteld, met onderwerpen die jaarlijks bij de teams op de team-vergaderingen worden besproken, zoals intimiteit vriendschap en seksualiteit, zorgplannen, medicatie, vrijheidsbeperking, huiselijk geweld en kindermishandeling en de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). Door middel van het jaarlijks bespreken, blijven deze onderwerpen onder de aandacht en wordt er continue gekeken wat goed gaat en wat er nog kan verbeteren.

Zoals eerder benoemd hebben 20 medewerkers de Triple C scholing met succes afgerond.

Waardevolle vrijwilligers

De groep vrijwilligers zet zich op verschillende manieren in voor het welbevinden en welzijn van onze cliënten. Er zijn vrijwilligers die actief bijdragen door met cliënten te fietsen, creatieve activiteiten te doen, houtbewerken, appels schillen of bakken. Anderen zetten zich in door klussen op het terrein te doen of door de cliënten te halen en brengen naar hun dagbesteding/ woning of de fysiotherapie.

Terugblik

Een samenvattend overzicht van punten waar we in 2022 aan hebben gewerkt en trots op zijn.

- Fusie
- Per 1 januari 2022 is Stichting PluZorg ontstaan. Er zijn Coördinatoren opgeleid, er is een nieuwe missie en visie geschreven. Er wordt al goed gewerkt vanuit 'De bedoeling' en vanuit 'Sturen op geluk'.
- Communicatie
- Het verbeteren van de communicatie was een blijvend aandachtspunt uit vorige jaren. Door de platte organisatiestructuur, de communicatielijnen kort en duidelijk te houden wordt geprobeerd om de medewerkers, cliënten, vertegenwoordigers en overigen zo goed mogelijk te blijven informeren. Dit is gebeurd via vlogs, zogenoemde kampvuurgesprekken, twee PluZorg magazines, de vernieuwde websites en cliënten- en teamvergaderingen.
- Woonplekken
- Door aansluiting van Zorgerf Opmeer en Zorgerf Aartswoud is de uitbreiding van het aantal woonplekken al goed onderweg. Voor Zorgerf Barsingerhorn wachten wij nog op de vergunningen. In 2023 zal 'De Dwindriehoek' gerealiseerd worden.
- Methodisch werken
- Cliënten die in zorg komen, hebben nu, waar mogelijk, binnen 6 weken een actueel en goedgekeurd zorgplan en dossier.
- Medicatie
- Iets later dan gepland is ONS Medicatie geïmplementeerd. Het is nu mogelijk geworden om op alle locaties digitaal de medicatie af te tekenen. Dit werpt zijn vruchten af!

Vooruitblik

Wat we in 2023 verder willen ontwikkelen.

- OR/ personeelsvertegenwoordiging zal worden opgericht in de vorm die past bij PluZorg. Hiervoor zal JP van de Bent worden benaderd om na te gaan op welke wijze zij dit hebben ingericht.
- Er vindt een informatieve bijeenkomst plaats voor de zorgbedrijven, waarbij medewerkers en auditoren ook mogen aansluiten. Hierbij wordt gedacht aan het formuleren van SMART doelen en het rapporteren.
- De teams van het Zorgerf houden een zelfreflectie, volgens het kwaliteitskader en er worden concrete werkdoelen opgesteld, waar mee wordt gewerkt;
- In augustus staat er voor de Zorgerven een externe audit gepland. Een mooie kans om de audit als uitgangspunt te hanteren en vanuit daar te evalueren en verbeteren.
- Er wordt onderzoek gedaan of het haalbaar én werkbaar is om ONS Nedap en FM Zorg samen te voegen.

- Er wordt gewerkt aan een telefooncentrale waardoor bereikbaarheidsdienst makkelijker in te richten is.
- Er wordt gewerkt aan de nieuwe Personeelswijzer, de Ziekteverzuimprocedure en het protocol
- Het streven is om in november de pilot van de interne PluZorg opleiding uit te voeren met bijbehorende reader en aan de hand van trainingsavonden. De pilot kunnen we dan in december evalueren en waar nodig verbeteren.
- Er wordt gewerkt aan intranet, en verdere harmonisatie op administratief gebied.
- Er zal een tevredenheidsonderzoek gehouden worden onder de cliënten. Er wordt ook aan de wettelijk vertegenwoordigers gevraagd naar hun tevredenheid. Naar aanleiding van de reacties zullen nieuwe doelen ter verbetering van de zorg worden opgesteld en uitgevoerd.
- Er zal naast het 'Goede Gesprek' met de medewerkers ook een tevredenheidsonderzoek gehouden worden.





Reflectie op kwaliteitsrapport 2022

Reflectie Raad van Toezicht op het Kwaliteitsrapport 2022 Zorgerf PluZorg

De Raad van Toezicht heeft het Kwaliteitsrapport 2022 het Zorgerf, een van de labels van PluZorg ontvangen en besproken. Het Zorgerf bestaat uit Zorgerf Waarland (Woonhuis 1, Woonhuis 18 en vijf units), het Zorgerf Opmeer (sinds februari 2022) en het Zorgerf Aartswoud (sinds november 2022). Onderdeel van de Stichting PluZorg zijn tevens het label 'Prov Jeugd en Gezin' & label 'Heemz.org'. Bij deze labels zijn respectievelijk 1 en 11 cliënten die vallen onder de WLZ. Het aantal cliënten is in 2022 gestegen van 28 naar 50.

Verschillende reacties van leden van de Raad van Toezicht op het rapport:

'Een compliment voor het rapport. Alle facetten van het Kwaliteitskader staan erin. Het is goed leesbaar en je krijgt een helder beeld van WLZ zorg en de ontwikkelingen. Er is beschreven wat er goed gaat maar ook wat nog aandacht nodig heeft en verbeterd kan worden. Het ambitieniveau is hoog.'

'Het is het een waardevol rapport: een goede en transparante vertaling van het jaar 2022. Het is prettig leesbaar en de illustraties en de ervaringen van medewerkers en vrijwilligers zijn van toegevoegde waarde'.

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

De ontwikkelpunten (o.a. communicatie, methodisch werken, ONS Medicatie) zijn opgepakt. Nieuwe actiepunten (o.a. onderzoek cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid, vormgeven medezeggenschap personeel, scholing) zijn geformuleerd en worden verder ontwikkeld. De RvT adviseert wel de ambities te prioriteren.

De benoemde actiepunten voor 2023 uit het rapport, de huidige stand van zaken en

gevolgde koers, geven de Raad van Toezicht vertrouwen in de ontwikkelingen en voortgang voor het komende jaar.



Informatiebronnen

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

- ❖ -Elektronisch cliëntendossiers uit ONS Nedap
- ❖ -Ziekteverzuimcijfers Zorgerf 2022
- ❖ -Missie en visie PluZorg
- ❖ -Diverse verslagen van teamvergaderingen, bewonersvergaderingen en coördinatorenverslagen 2022;
- ❖ -PluZorg Magazine
- ❖ -CBS.nl