

Jaarrapport Kwaliteit

Kwaliteit 2017

Interessante informatie:

- Eerste Kwaliteitsrapport Doenersdreef zorg
- Op weg naar een zelfsturende organisatie
- Prioriteiten voor 2018

IN DIT NUMMER:

Kwaliteit	1
Ben ik Tevreden	2
Veiligheid	2
Kwaliteit individuele cliënt	2
Eigen regie	3
Samenhang	3
Vakbekwame medewerkers	3
Prioriteiten 2018	3
Algemene informatie	4

Bij Doenersdreef Zorg heeft 2017 in het teken gestaan van de ontwikkeling naar een zelfsturende organisatie. Ook het kwaliteitssysteem zal mee veranderen, waarbij het streven is om kwaliteit te organiseren waar de meeste invloed op de verbeteringen ervaren kan worden door zowel cliënten als medewerkers. In het laatste kwartaal zijn de eerste stappen gemaakt. Daarbij is aandacht besteed aan het creëren van het bewustzijn wat kwaliteit in de dagelijkse werkzaamheden inhoudt. Van een abstract onderwerp dat bij de staf thuishoort moet het veranderen in een begrip dat verankert zit in de werkzaamheden van alle medewerkers. Zodra kwaliteit rondom het primaire proces georganiseerd wordt, is de verwachting dat het breder gedragen wordt en de verbeteracties dicht bij en met de cliënt plaatsvinden.

De kracht zit in het feit dat de medewerkers inzicht krijgen in hun prestaties en tegelijkertijd kunnen reflecteren over de handelwijze, processen en protocollen. Zij kunnen daarvoor efficiënter verbeteringen inzetten en die met hun cliënten bespreken. Er wordt verwacht dat er zo een intrinsieke motivatie ontstaat om de wijzigingen in te zetten, omdat het de

zelfgekozen handeling is. Bovendien is voor iedereen het resultaat sneller merkbaar en kan er sneller bijgesteld worden. Op deze manier voorkom je dat er veranderingen opgelegd worden waar een team, medewerker of cliënt niet achter staat en zal de actiebereidheid groter zijn. Natuurlijk gaat kwaliteit over verbeteren; het moet veiliger, gezonder, hoogwaardiger en duurzamer. Daarbij moeten we de focus niet alleen leggen op de processen, audits en rapportages, maar moet het vooral gaan over mensen: hoe zetten we ons systeem zo op de kaart dat de mensen die met ons in aanraking komen een zo groot mogelijke

kwaliteit van leven ervaren? In 2018 zal de aandacht in de teams komen te liggen op het implementeren van de kwaliteitsthema's in de teams, waarbij het kwaliteitskader leidend is. Onderwerpen die aan bod komen zijn: incidenten, klachten, cliëntbeleving en tevredenheid, dossier (ECD), context, risico's en stakeholders (ISO 9001), interne audits, medezeggenschap en teamreflecties.

FOLLOW YOUR INSTINCTS
BE CURIOUS. DREAM BIG.
LOVE WHAT YOU DO.
LOVE LEARNING.
KEEP AN OPEN HEART
& A STRONG SPIRIT
HAVE FUN.

THE BEST
MARKETING
OF ALL IS
HAPPY
CLIENTS

The 3 C's in life:
Choice, Chance,
Change.
You must make the
Choice, to take the
Chance, if you want
anything in life to
Change.

"A LITTLE
PROGRESS
EACH DAY
ADDS UP
TO BIG RESULTS"

HET
MOOIESTE
WAT JE
KUNT
WORDEN
IS JE ZELF

Te together
E everyone
A achieves
M more

Success is not the
key to happiness.
Happiness is the key
to success. If you
love what you are
doing, you will be
successful.

Albert Schweitzer

BE SOMEBODY
WHO MAKES
EVERYBODY FEEL
LIKE A
SOMEBODY.

Ben ik tevreden over mijn kwaliteit van bestaan

ervaringen van cliënten

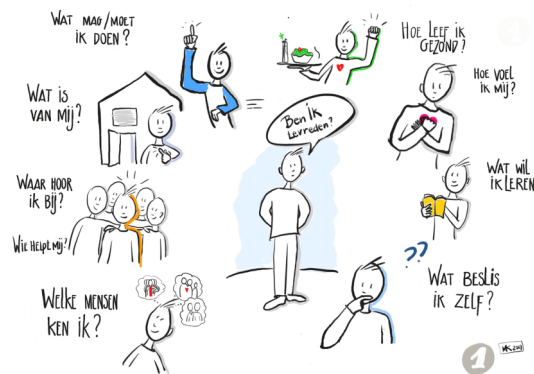
Doenersdreef Zorg meet de waardering van de cliënten over hun kwaliteit van bestaan door het gebruik van Ben Ik Tevreden. Het streven is om bij elke cliënt elk jaar over elk domein van kwaliteit van bestaan een gesprek te hebben. Daarbij ligt de kracht in de

interactie tussen de cliënt en zijn persoonlijk begeleider. Indien een cliënt aangeeft ergens niet tevreden over te zijn ontstaat de dialoog over hoe dat kan verbeteren vanuit meerdere perspectieven. Wat kan de cliënt zelf doen om de onvrede weg te nemen (stimuleren van zelfregie, zelfredzaamheid en zelfvertrouwen). Wat kan de persoonlijk begeleider of andere begeleider doen (reflectie van de medewerker(s)). Het derde perspectief is de organisatie in zijn geheel (reflecteren op het (niet) handelen van de organisatie).

Naast de actie die onvrede weg kan nemen, kan er ook aangegeven wor-

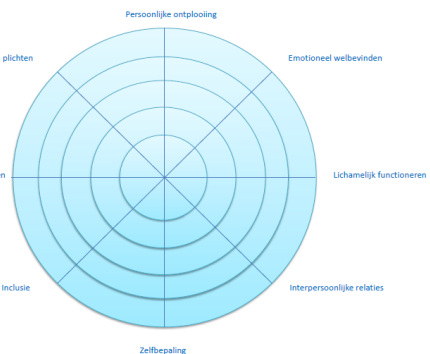
den waar men mee wil doorgaan. Om kwaliteit van bestaan te ervaren moet er zeker ook gekeken worden naar deze sterke punten!

In 2017 wordt opgemerkt dat er steeds meer citaten uit de tevredenheidsonderzoeken komen en daarmee meer inzicht in waar men tevreden of ontevreden over is. In 2018 ligt de kans in het formuleren van concrete acties die de kwaliteit van bestaan van de jongeren en jongvolwassenen vergroten.



Borging van veiligheid van de zorg en ondersteuning

Bij DDZ staan we regelmatig stil bij de veiligheid van de zorg en ondersteuning. We werken samen met Doenershout die de veiligheid van de fysieke werk en woonlocaties verzorgd. Maar daarnaast wordt er voor elke individuele cliënt een risico inventarisatie opgesteld. Deze zal in 2018 nog beter opgesteld worden in het elektronisch cliënten dossier door de toevoeging van een competentie analyse per individuele cliënt. Daarin letten we niet alleen op de beperkingen die een risico kunnen vormen maar juist op de vaardigheden die een pre-



ventieve rol kunnen spelen in het voorkomen van risico's. Ook in 2018 zal veiligheid op de agenda binnen de verschillende teams komen te staan.

Incidentenrapportages komen in kwartaalrapportages per team terug. De analyses en de daaruit volgende verbeteringen worden door de teams zelf opgesteld zodat de cliënten en medewerkers de ingezette verbeteringen direct merken of kunnen aanpassen.

“Voel me veilig en het gaat allemaal weer wat beter met mij, voel me minder depressief”

“Ik wil graag naar school en auto leren rijden”

“Ik heb zelfvertrouwen en zit goed in mijn vel”

Kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt

Met de inzet van het elektronisch cliëntendossier wordt opgemerkt dat er meer samenhang is in het zorgproces omtrent de individuele cliënt. Een persoonlijk begeleider (coach) is het vaste aanspreekpunt van de cliënt. Deze beheert ook het ECD van en met de cliënt. Medewerkers die ook betrokken zijn bij deze cliënt kunnen het dossier inlezen en rapporteren op de doelen en dagelijkse rapportages. En afspraken worden in het ECD vastgelegd zodat iedereen op de hoogte is. Intern vinden er deskundigheidsbevorderingen plaats om nieuwe medewerkers te trainen in het ECD gebruik en nieuwe functionaliteiten te bespreken. Evalueren van de werking van het dossier komt ook terug in de kwartaalrapportages.

Een van de bevindingen van de externe audit in 2017 is dat is opgebouwd vanuit een brede benadering van de cliënt. De verschillende methodes zijn een goed uitgangspunt voor een brede kijk op de kwaliteiten en mogelijkheden van cliënt.

Prioriteiten voor 2018

waar gaan we verbeteren.

In 2018 zal de aandacht nog meer komen te liggen op het versterken van de deskundigheid van medewerkers. De interne opleiding zal voor de tweede keer starten. Er wordt door de teams regelmatig gereflecteerd op het handelen als team.

In 2018 zal de medezeggenschap van cliënten, verwanten en medewerkers verbeterd worden. De cliëntenraden moeten nog breder over de organisatie ingezet worden en het belang van medezeggenschap blijft gestimuleerd worden. Ook zullen er halverwege 2018 nieuwe verkiezingen gehouden worden voor de ondernemersraad. Deze had vorige ronde geen nieuwe leden opgeleverd. Zodra de ondernemingsraad is geïnstalleerd zal de aandacht liggen op het versterken van de samenwerking tussen de Raad van Toezicht, cliëntenraad en ondernemingsraad.

In 2018 blijft de nadruk liggen op de ontwikkeling naar zelfsturende teams. Daarbij zijn het resultaatgericht werken richting volwaardig burgerschap en de ervaren kwaliteit van bestaan leidend in de ondersteuning/trajecten.

Ruimte in eigen regie

Cliënten bepalen samen met de persoonlijk begeleider en indien van toepassing mensen uit het netwerk hoe het traject voor hen er uit zal zien. Elke 6 a 8 weken is er een toekomstbespreking waarin het traject geëvalueerd wordt. Zijn we nog op de goede weg en moeten acties aangepast worden.

Hoe wordt vormgegeven aan eigen regie? Welke resultaten zijn hier te beschrijven.

Cliënten worden gestimuleerd om eigen regie te tonen. Een domein van Schalock wordt

volledig besteed aan zelfbepaling en wordt met elke cliënt ingevuld.

In 2017 is een module toegevoegd waarbij de cliënt op zijn eigen moment en apparaten kan meelesen met zijn rapportages en doelen. Daar ontstaat de kans om nog meer invloed uit te oefenen op zijn eigen ontwikkeling en traject.

Samenspel in de zorg en ondersteuning

Doenersdreef Zorg hecht grote waarde aan volwaardig burgerschap waarbij een zo groot mogelijke kwaliteit van bestaan ervaren wordt. Per locatie en per individuele cliënt kan het verschillen hoe deze participatie wordt ingezet.

Uit de externe audit in 2017 komt als sterk punt dat DDZ behoort tot de voorlopers op het gebied van omgevingsge-

richt en participatiegericht werken en organiseren naar volwaardig burgerschap.

Medezeggenschap blijft een punt van ontwikkeling. Er is ondersteuning van het LSR om de cliëntenraad te begeleiden.

Betrokken en vakbekwame medewerkers

Doenersdreef zorg zit midden in een organisatieontwikkeling naar zelfsturende teams. De meeste teams zitten nog in een beginfase omdat het eerst nodig was om de juiste formaties en teamleden bij elkaar te krijgen. Nu steeds meer ervaren wordt dat medewerkers deel uitmaken van een team kan er verder gebouwd worden. Teams zullen regelmatig reflecteren op hun handelen als team. Per team wordt er een beleidsstuk (locatieplan) geschreven waarin de specifieke werkwijze, methodieken en eisen van de locatie staan. Tevens zal hierin duidelijk worden aan welke specifieke teamdoelen gewerkt wordt. Hier komt ook in te staan welke deskundigheid er in het team is en waar de behoefte ligt. En wordt er steeds meer aandacht besteed aan het reflecteren van het team. Doen we wat we moeten doen en doen we dat goed? Middels de kwartaalrapportages worden deze doelen gemonitord.

In 2018 gaat er een pilot lopen met de nieuwe manier van het beoordelen van medewerkers. Hier zal de 360 graden methodiek voor gebruikt worden aangezien deze passend is voor een zelfsturende manier van werken.

DDZ heeft als doelstelling dat medewerkers minimaal op MBO-4 denkniveau zitten. Maar wil ook mensen een kans geven die dat nog niet hebben behaald. In het vierde kwartaal van 2017 is er een start gemaakt met een interne scholing bestaande uit 7 modules waarin theoretische kennis vertaald wordt naar opdrachten die in de praktijk uitgevoerd moeten worden.

“Ik wil weer thuis wonen ook al zegt
mijn moeder dat het niet kan”

“Bewindvoering doet soms dingen
zonder overleg, dat wil ik niet”

“Ik wil door gaan met mij gelukkig
voelen”

“Ik heb geen behoefte aan
activiteiten in de buurt, ik doe mijn
eigen ding”



**Samen
sterk voor
kwaliteit**



Buurthulp

Twee jongeren van DDZ helpen een blinde buurtbewoner bij het koken van maaltijden. De dochter van deze blinde vrouw bedankt de jongeren voor deze dienst met zelfgemaakte jam.

2018 en verder

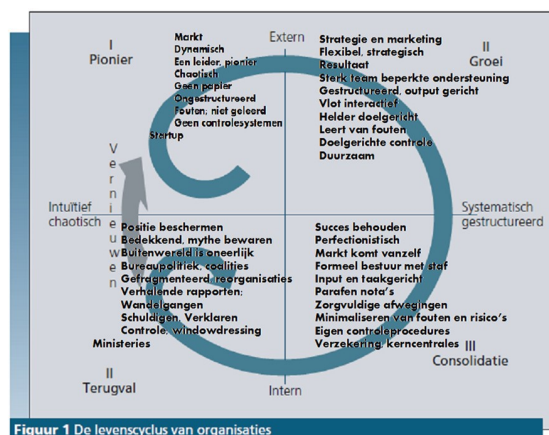
Doenersdreef Zorg heeft een andere kijk op kapitaal. Onze ideeën, talenten, sociale relaties en bezieling zetten wij in om jongeren met een licht verstandelijke beperking, vroege ouders en hun kinderen een beter bestaan te gunnen.

Doenersdreef Zorg hecht grote waarde aan het vergroten van zelfredzaamheid, zelfstandigheid en welzijn naar een volwaardig burgerschap en zo groot mogelijke beleving van kwaliteit van bestaan. Jongeren en met een met een (licht) verstandelijke beperking zijn welkom bij Doenersdreef Zorg, wanneer zij doelgericht willen werken aan hun persoonlijke talenten met betrekking tot:

- Onafhankelijkheid (Persoonlijke ontwikkeling en Zelfbepaling)
- Sociale participatie (Sociale inclusie, Interpersoonlijke relaties en Rechten)
- Welbevinden (Materieel, Emotioneel en Lichamelijk)

Anne, een dame met doorzettingsvermogen

Anne woont op locatie Nieuw-Caledonië en is bezig met het afronden van haar diploma als visagist en make-up artist en gaat op termijn zelfstandig wonen. Anne werkt nu nog in het leerwerkbedrijf van TOA Het Werkt als buddy-assistent en vangt o.a. de kinderen op van de vroege ouders die bij DDZ verblijven. Ondanks haar chronische darmziekte en de stress die hiermee gepaard gaat, bereikt ze haar doelen.



Figuur 1 De levenscyclus van organisaties

Het is dankzij de tomeloze inzet, deskundigheid, passie en creativiteit van onze medewerkers en het co-partnership met onze jongeren (cliënten) dat we een volgende fase met enthousiasme en een open vizier kunnen betreden.

In 2018 gaan wij verder met vormgeven aan het welzijn en volwaardig burgerschap van onze jongeren. Dat doen we door bottom-up te werken middels zelfsturende teams en door allianties in wijken van Almere en Nieuwegein aan te gaan.

