

Evaluatie Kwaliteitsplan Elazorg 2023

Er is begin 2023 een kwaliteitsplan opgesteld op basis van het Kwaliteitskompas gehandicaptenzorg 2023-2028 als vervanging van de kwaliteitsrapportage, gebaseerd op het oude kwaliteitskader.

Onderstaand is de verplichte tussenevaluatie opgesteld waarin onze werkzaamheden en bevindingen opgedaan in 2023 zijn weergegeven.

Per bouwsteen wordt eerst aangegeven de stand/plannen aan het begin van 2023, vervolgens de evaluatie/stand van zaken over 2023 en als laatste kijken we vooruit naar 2024.

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2023-2028 bouwsteen 1:

Het zorgproces rond de individuele persoon.

Voor elke persoon moet helder zijn hoe het staat met ondersteuningsbehoeften, gezondheidsrisico's bestaan, kwaliteit van bestaan.

Elazorg is sterk gegroeid:

- 6 cliënten begin 2021 – 12 cliënten april 2023
- 10 begeleiders begin 2021 – 35 begeleiders april 2023

Een dergelijke groei met deze tijdslijn vergt heel veel van ons als organisatie.

Rondom het directe zorgproces zijn er vanaf het 3de kwartaal 2022 2 orthopedagogen beschikbaar.

In de basis is de zorgvraag voor elke client, volgens aan Elazorg verbonden methodiek (De Hermeneutische cirkel), in kaart gebracht.

Voor nu

Onze groei geeft noodzaak tot aanbrengen van een andere, betere, structuur rondom het (individuele) zorgproces.

Deze structuur heeft betrekking op:

- Planning zorg-cyclus; inzichtelijk hebben wat er moet gebeuren binnen welke tijdslijn.
- Taken en verantwoordelijkheden.
- Verslaglegging – pdca-cyclus.

Vanaf nu

De komende jaren gaan we werken aan het 'embedden' van de Hermeneutische cirkel in het begeleidende team. Het is al onderdeel van Elazorg en wordt dus toegepast maar van toepassen naar het voor begeleiders 'eigen maken' zoals gaan denken in kunnen/aankunnen, de vertaalslag maken van 'papier' naar praktijk vergt meer tijd en moeite.

Ons einddoel is om de Hermeneutische cirkel niet te beperken tot alleen een 'front-end' begeleidingsmethodiek maar te integreren als organisatiemodel dat zich dus niet alleen beperkt/richt op de client maar zich vanuit dezelfde methodiek op zijn begeleider, leef- en woonomgeving.

Daarnaast

We willen de komende jaren technologieën inzetten die ten goede komen aan het welzijn van onze cliënten.

Inzet moet leiden tot minder directe bemoeienis door de begeleiding met de client zelf met als gevolg vergroting van het ervaren van regie op eigen leven en zelfbeschikking, minder ruis in de communicatie en minder MIC-meldingen.

Evaluatie 2023

In 2023 hebben we het volgende bereikt/ondernomen:

- **Planning zorg-cyclus; inzichtelijk hebben wat er moet gebeuren binnen welke tijdslijn.**

De gehele zorgcyclus is in kaart gebracht inclusief verantwoordelijken en tijdslijnen. De toevoeging van een extra orthopedagoog heeft zeker hiertoe bijgedragen.

- **Taken en verantwoordelijkheden.**

Alle taken qua diensten, functie persoonlijk begeleider, werkmeester (en van zg. Aandachtfunctionarissen) en verantwoordelijkheden zijn uitgeschreven.

- **Verslaglegging – pdca-cyclus.**

Uit het MTO blijkt een deel van het team de cyclus niet te kennen of wel bekend te zijn maar er niet echt mee te werken.

Notulen van de diverse vergaderingen vormen de 'voeding' voor het kwaliteitssysteem.

Actiepunten worden hierin doorgezet zodat een ieder en de directie in het bijzonder, na kan gaan wie wat voor wanneer moet doen en waarom. Tevens kan aan de hand van deze gegevens weer een actielijst worden opgesteld voor een volgend overleg. Het juist 'voeden' van dit systeem hangt af van het beschikbaar stellen van de notulen en het vaststellen hierin van het volgend overleg. Dit alles hangt ook samen met het bijwerken en bijhouden van de jaarplanning overlegstructuren en de jaarplanning algemeen.

In de praktijk kan er geconstateerd worden dat het moeite en doorzettingsvermogen kost vanuit kwaliteitsmanagement om de notulen ter beschikking te krijgen, alsmede inzicht te verkrijgen in de planning der overleggen.

De voorkomende problemen zijn:

- Notulen worden niet gemaakt.
- Het is onbekend wanneer een opvolgend overleg gaat plaatsvinden.
- Notulen worden wel gemaakt maar mij niet ter beschikking gesteld.
- Notulen missen de PDCA-cyclus en opvolging van acties zijn niet meer in zicht.

Redenen zijn te noemen; gezien de 'losse' bedrijfsvoering, platte organisatiestructuur en de frequente aanwezigheid van de directie op de werkvloer, vinden er regelmatig (onofficiële) korte werkoverleggen plaats die de geplande overlegstructuren overbodig maken. Van deze werkoverleggen wordt geen verslaglegging gedaan. Het is aan de 'urgentie' van de onderwerpen of en hoe snel er voortgang plaatsvindt. Medewerkers die niet deelnemen aan dergelijke overleggen voelen zich regelmatig 'overvallen' door besluiten op die zo tot stand zijn gekomen (dit komt ook tevoren uit het MTO).

Inzet technologieën

'MijnEigenPlan'

De procedure is aangepast rondom het inzichtelijk maken en verdelen van werkzaamheden en het infobord dat hiervoor wordt gebruikt is aangepast op inzet van meerdere picto's.

Er is nu minder noodzaak om MijnEigenPlan door te trekken naar de dagbesteding.

Cliënten en medewerkers zijn inmiddels bekend met elkaar en de herhaling van werkzaamheden. Ieders rol in de werkzaamheden is bekend en zo 'lopen we elkaar niet meer in de weg'. Kortom; voorspelbaarheid en duidelijkheid (het planbord wordt ook eerder gemaakt en gedeeld met cliënten/medewerkers) hebben ertoe geleid dat er geen meerwaarde wordt gezien in een digitale versie van het planbord.

De functionaliteiten van MijnEigenPlan voor wonen volstaan in de praktijk.

Hermeneutische cirkel

We zijn inmiddels in gesprek met een derde orthopedagoog ter aanvulling/vervanging(in uren) op het team. Er is nog geen actie ondernomen om onze behandel visie organisatie breed in te zetten.

Vooruitblik naar 2024

Er vindt een uitbreiding plaats met 1 client. Het team begeleiders zal rond de 35 blijven staan.

In 2024 gaan we aandacht besteden aan doelen

- Planning zorg-cyclus:
 - Planning onderhouden, vooral de tijdslijnen.
- Taken en verantwoordelijkheden:
 - De bedoeling is dat het bekend zijn met ieders taken en verantwoordelijkheden het de individuele 'eigenaarschap' zal aanspreken met als resultaat dat werkzaamheden en taken (ook teambreed) nog minder blijven liggen en inhoudelijk nog beter zullen worden uitgevoerd.
Het bekend zijn met de verantwoordelijkheden vanuit de dienst en/of functie en de uitvoering/invulling hiervan kunnen vervolgens weer onderdeel uitmaken van de individuele periodieke medewerkersgesprekken die de directie (gaan) houden.
Immers, bekend zijn met je taken en verantwoordelijkheden houdt ook in dat je er verantwoordelijk voor wordt gehouden.
- Verslaglegging – pdca-cyclus:

Inzet technologieën

Massagestoel

Voor 2024 proberen we financiële ruimte te creëren voor de aanschaf van een massage stoel. Het lijkt ons verder verstandig om een proefperiode in te stellen om eerst te bekijken wat de effecten zijn op cliënten en medewerkers in de praktijk. Zo blijven de kosten in eerste instantie beperkt en kan er een betere afweging gemaakt worden m.b.t. de eventuele aanschaf.

Studie van het CCE heeft aangetoond dat een structurele massage van client bijdraagt aan, de kans op, vermindering van automutilatie gedrag. Dit gedrag komt voor bij client(en) van Elazorg.

Slaaprobot

We denken dat een slaaprobot voor bepaalde cliënten zou kunnen bijdragen aan een betere nachtrust. Daar niemand wordt ingeluisterd in de nacht en er geen cliënten zijn met continue camera observatie, is het slaapgedrag en mate van nachtrust lastig in te schatten omdat er, op een enkele keer na, ook geen duidelijke aanwijzingen zijn van een verstoorde nachtrust anders dan dat sommige cliënten als 'moe' en overprikkeld/prikkelbaar worden ervaren in de ochtend.

Deze laatste signalen zouden een resultaat kunnen zijn van een slechte nachtrust. Verder heeft onderzoek uitgewezen dat mensen met autisme en/of een verstandelijke beperking vaker last en kans hebben van slaapstoornissen dan anderen.

Tovertafel

Ook de 'tovertafel' heeft onze aandacht. Samen met mede cliënten en/of begeleiding spellen op eigen niveau spelen via een digitaal erg visueel medium dat het spel uit- en verbeeldt maar ook de beleving sterk stimuleert (een appel doet op het 'magische denken' in het autistische spectrum) en interactief maakt.

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2023-2028 bouwsteen 2:

Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking. Bij het ophalen van de ervaringen van mensen met een beperking, staat allereerst de dagelijkse dialoog centraal. Daarnaast vindt een systematische raadpleging plaats op basis van erkende instrumenten.

Voor Elazorg houdt dit in dat we de kwaliteit van de verbinding, gelegd vanuit de begeleidingshoek, jaarlijks gaan uitvragen via:

- Een CTO (via Triqs B.V., dispensatie ZIN aangevraagd).
- Een MTO (via Triqs B.V.) met (wederzijdse) clientrelatie onderzoek.
- En daarnaast de vragenlijst kwaliteit van bestaan van het CCE.

Zo ontstaat er een 3-deel beeld van zicht op – en richting gevend aan – de individuele zorg.

Evaluatie 2023

Resultaten CTO 2023

Om de mate van tevredenheid van cliënten te meten voert Elazorg 1x per jaar (2023 december) een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Dit gebeurt door het afnemen van vragenlijsten op basis van een CTO-aanbieder uit de 'waaier' van het VGN. Het is een verplichting om een meetinstrument uit de waaier te gebruiken. Bij Elazorg is de Vertrouwenspersoon wkkzg belast met de uitvoering. Deze persoon is onpartijdig en draagt zorg voor anonimiteit van de client.

Ook zijn de vragenlijsten bedoeld om vergelijkend onderzoek te kunnen doen naar de prestaties van verschillende instellingen. De resultaten worden jaarlijks gedeeld met het ZIN (zorginstituut Nederland) om in een openbare database te worden opgenomen.

Elazorg maakt gebruik van het instrument: (BIT) Ben ik Tevreden? (Praktikon).

Elazorg maakt gebruik van meerdere modules binnen BIT om de zorgrelatie in kaart te brengen:

- Bij de Module Zorgrelatie wordt de tevredenheid over de relatie met een specifieke begeleider of met de begeleiding als geheel in kaart gebracht.
- De module Verwantenlijst is specifiek bedoeld zodat verwanten kunnen invullen hoe zij de tevredenheid van hun naaste beoordelen.
- Het CTO is afgenomen door de wkkzg vertrouwenspersoon in november.
- Het meetmiddel dat is gebruikt komt uit de waaier van het VGN: Ben ik Tevreden lijst (BIT).
- 11 Clienten zijn uitgenodigd. Bij 7 hiervan is het CTO uiteindelijk afgenomen. Een 'opkomst' van 63.5%
- 3 Clienten wilden niet meewerken. Het CTO is vrijwillig.

- Bij 1 client is de 'observatielijst' uiteindelijk niet uitgevoerd.

Cliënten:

Algemene waardering 'eigen leven': 3.28 Op een schaal van 4.

Ouders of vertegenwoordiger:

Ouders of vertegenwoordiger hebben de 'Verwantenlijst' toegezonden gekregen.

Van de 11 verzonden lijsten zijn er 10 ingevuld.

Het cijfer qua tevredenheid over onze organisatie en zorg die wij leveren is gemiddeld **4.26** Op een schaal van 5.

- Een MTO (via Triqs B.V.) met (wederzijdse) clientrelatie onderzoek.

Er is gekozen voor 2 standaard vragensets aangevuld met 11 vragen aan de begeleiders die betrekking hebben op hun kijk op de zorg die ze zelf leveren en de beoogde (wederzijdse) clientrelatie onderzoek heeft vervangen.

Set 1 algemeen werk

Set 2 veiligheid op de werkvloer

Set 3 eigen beleving van kwaliteit van zorg

Met 80% is de response goed te noemen, kanttekening: Het kostte het management erg veel moeite om medewerkers te motiveren om mee te doen. In dit licht bezien schiet 80% wat te kort.

Een algemene waardering van **8.2** op een schaal van 10 wekt de indruk dat

MTO bevestigt hoe we zijn en hoe we in ons werk staan. Individueel als in werkverband. Veel gaat goed.

Vooraf onze eigen kijk op de zorg (de eigen vragenset) die wij aan onze mannen leveren is erg positief en sluit aan op wat de praktijk in het algemeen laat zien: Onze mannen hebben hier - en met ons - hun huis, hun thuis, voelen zich gezien en gehoord.

De vragenlijst kwaliteit van bestaan van het CCE is niet uitgevoerd daar de uitgevoerde CTO volstaat qua inhoud en reikwijdte.

Op onze website onder 'download' is een wat uitgebreidere versie van het CTO te vinden.

Vooruitblik naar 2024

CTO: De huidige opzet bevalt goed en wordt in 2024 herhaald. Pas na de herhaling kunnen de metingen naast elkaar gelegd worden en vergeleken worden.

MTO: In 2024 vindt er geen MTO plaats. Deze beslissing is genomen op basis van de uitslag van 2023.

Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2023-2028 bouwsteen 3:

Professionele ontwikkeling. Doorontwikkeling van professionaliteit helpt om de kwaliteit van zorg en ondersteuning nog beter te maken en de kwaliteit van bestaan van mensen met een beperking te

vergroten en maakt het werken in de gehandicaptenzorg aantrekkelijker. Ontwikkeling begint vaak bij nadenken over wat er goed gaat en wat er beter kan, oftewel met reflectie.

Eigenaarschap

Verantwoordelijkheid voelen, nemen en gehouden worden aan.

"Zorgverleners die zich eigenaar voelen van hun vak zijn op de hoogte van de actuele standaarden en handelen daarnaar. Ze zijn bereid te leren. Zij zetten hun kwaliteiten in bij het eigen werk, maar ook als lid van een team".

Het begeleidende team ondergaat al anderhalf jaar lang een gestaagde uitbreiding (van 10 naar dit jaar meer dan 30).

In 2023 vindt, te gelijk met een uitbreiding van twee cliënten, een laatste (?) uitbreiding van het team plaats.

Het proces van teamontwikkeling wordt hierdoor feitelijk in de opbouwfase gehouden. Het is en blijft tot nu toe een team in wording.

De adhesie is sterk aanwezig maar de cohesie blijft telkens achter of valt terug.

Dit heeft een negatief binnen het begeleidende team op vooral het eigenaarschap.

Na de laatste uitbreiding gaan we werken aan het stabiliseren van het team, het grote gevoel van verbondenheid met waar we met z'n allen voor staan en gaan vormt de basis om stappen te gaan zetten richting teamontwikkeling en het vergroten van het eigenaarschap, individueel en als collectief.

Voor Elazorg houdt dit in:

- Continuering van intervisie.
- Teamcoaches op de werkvloer aanwezig.
- Meer tijd en inhoud besteden aan teamoverleg (2 x per maand).
- Open meldcultuur – feedback op handelen, niet op de persoon.
- Thema ochtenden organiseren passend bij vraagstukken (zoals wzd).
- Duidelijk leiderschap tonen vanuit de directie.

Evaluatie 2023

Het begeleidende team heeft zijn uiteindelijke grootte wel bereikt. Op een paar kleine wisselingen na, compleet en intact.

- Continuering van intervisie.

In 2023 zijn de intervisiesessies gecontinueerd.

- Meer tijd en inhoud besteden aan teamoverleg (2 x per maand).

Het teamoverleg is niet meer maandelijks maar tweemaal per maand. Een praktisch overleg en een client inhoudelijk overleg.

- Teamcoaches op de werkvloer aanwezig.

Teamcoaches zijn in 2023 niet echt geïmplementeerd. Dit heeft voornamelijk te maken met ziekte en zwangerschapsverlof.

- Thema ochtenden organiseren passend bij vraagstukken (zoals wzd).

Het aantal thema's dat is behandeld is uitgekomen op 4 (wzd – rapporteren/observeren - seksualiteit – FAS/Hechting).

- Open meldcultuur – feedback op handelen, niet op de persoon.

We hadden ons ten doel gesteld om niet alleen het aantal meldingen te verminderen maar ook om het melden op zich zo laag drempelig als mogelijk te maken/houden. Door meldingen te beoordelen op inhoud van handelen en niet op het handelen van individuele medewerkers en bepaalde meldingen in MDO verband of teambreed te evalueren

- Duidelijk leiderschap tonen vanuit de directie.

In 2023 heeft in het teken gestaan van front-end aanwezig zijn voor zowel cliënten als medewerkers. Dit geeft inzicht in het zorgproces, mate van competentie van medewerkers, knelpunten in de zorgvraag t.o.v 'wat kan'. Medewerkers hebben wel verantwoording af hoeven leggen richting de directie, maar een beoordeling richting medewerkers heeft niet plaatsgevonden. In plaats daarvan hebben we een evaluatiegesprek gehouden en (leer)doelen gesteld voor komend jaar.

Vooruitblik naar 2024

De kans is aanwezig dat er een uitbreiding komt in de vorm van een extra orthopedagoog. Het wordt steeds belangrijker om de zorgvraag goed en duidelijk in kaart te krijgen en doelen te formuleren die daadwerkelijk bijdragen zijn aan kwaliteit van leven van de client.

We breiden in 2024 ons cliëntenbestand uit met 1 nieuwe cliënt maar dat zal geen invloed hebben op het aantal begeleiders.

We hopen in het begin van 2024 een planning vast te leggen m.b.t. themadagen zodat we er minstens 4 kunnen gaan houden. De orthopedagogen bepalen feitelijk de respectievelijke thema's.

- Continuering van intervisie.

Ook in 2024 gaat de inzet van intervisie door. Wel komt er een 2-jaarlijkse evaluatie zodat vorderingen en richting zichtbaar worden.

- Meer tijd en inhoud besteden aan teamoverleg (2 x per maand).

Voor 2024 blijft de huidige opzet (2x per maand) gehandhaafd.

- Open meldcultuur – feedback op handelen, niet op de persoon.

Er zijn in 2023 beduidend meer medicatiemeldingen opgesteld. Voor 2024 de insteek om de meldingsbereidheid overall minstens op het zelfde niveau te houden maar het aantal meldingen natuurlijk nog lager te krijgen door middels feedback het lerend vermogen van de medewerker aan te spreken.

Meldingen worden voorzien van feedback richting medewerker maar ook indien nodig ingebracht in overlegstructuren.

- Teamcoaches op de werkvloer aanwezig.

Na langdurige afwezigheid en beperkte inzetbaarheid van de teamcoaches hopen we in 2024 een nieuwe start te maken. De opzet zal meer in de directe aansturing zitten dan in het coachen gezien de fase van opbouw waarin het team nog altijd zit.

- Thema ochtenden organiseren passend bij vraagstukken.

De bedoeling is om aan het begin van 2024 reeds een tijdsplanning te maken en onderwerpen te selecteren. Gezien de beschikbaarheid van medewerkers en tijdsdruk zal ook dit jaar het maximumaantal thema's op 4 liggen.

- Duidelijk leiderschap tonen vanuit de directie.

In 2024 zal de nadruk meer komen te liggen op verantwoording afleggen van medewerkers aan de directie op het gebied van competenties, cursussen, ziektemeldingen en functioneren binnen het team/organisatie.

Dit stuk is tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid en instemming van de directie;
Sytse Lammers – Martine Hengst