

## Kwaliteitsrapportage 2018, De Scholtenhof, Actolei



*Waar mensen leven in optimale conditie door hen te erkennen in hun eigen waardige bestaan.*



Naam

Adres

Postcode

Plaats

Telefoon

Directievertegenwoordiger

Kwaliteitsmedewerker

De Scholtenhof / Actolei

Stationsstraat 46

7622 LX

Borne

074-2673631

V. Staudt

S. Zoetman



## **Inhoudsopgave**

Voorwoord	4
Inleiding	5
Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt	7
Bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen	11
Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams	13
Bouwsteen 4 Reflectie interne en externe visitaties	14
Bijlagen	16

## Voorwoord

Hierbij presenteert zorgorganisatie de Scholtenhof, Actolei haar kwaliteitsrapportage 2018. Dit rapport heeft een interne en een externe functie. Intern geeft het een beeld van de kwaliteit van zorg en hoe die in ontwikkeling is, extern is het een middel tot transparantie en verantwoording. Dit rapport geeft ook een impressie hoe de organisatie kennis maakte met het vernieuwde kwaliteitskader en hoe de organisatie deze tot op heden heeft opgepakt. Het rapport neemt de lezer mee in zaken die goed gaan en zaken die verbeterd kunnen worden volgens het format met 4 bouwstenen van kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Omdat dit het eerste jaar is dat de nieuwe medewerker kwaliteit met het vernieuwde Kwaliteitskader werkt staat in dit verslag vooral de kennismaking ermee centraal. Deze kennismaking begon als een zoektocht, allereerst naar de bedoeling van de nieuwe visie op kwaliteit, naar onze verbeteringspotentie en hoe dit kwaliteitskader aansluit bij de eigenheid en cultuur van de Scholtenhof, Actolei. Navraag bij de VGN leert dat het kwaliteitsverslag juist geen standaardrapportage moet zijn maar een instrument dat de organisatie aanzet tot het continue verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Door zich bewust te zijn van de relatieve kwetsbaarheid van de organisatie, de specialistische zorg, de continue ontwikkeling van kwaliteit en het groeiende aantal aanmeldingen is in 2018 besloten aanvullend op de al bestaande formatie een gedragsdeskundige, een financiële medewerker op het secretariaat en een kwaliteitsmedewerker in dienst te nemen. Voor de Scholtenhof, Actolei is 2018 dan ook een bevlogen jaar geweest, waar zij zich verder heeft doorontwikkeld in volume van medewerkers en bewoners én het besef van continue kwaliteitsverbetering. De Scholtenhof, Actolei is een professionele, lerende en bevlogen zorgorganisatie waar al onze bewoners en medewerkers centraal staan. De organisatie is zich ook bewust dat werken aan kwaliteit een continue proces zal blijven en dat voortdurende aandacht zal vragen.

Om de kwaliteit van zorg verder te stimuleren en verankeren door de gehele organisatie heeft de Scholtenhof, Actolei in 2018 besloten mede door input van zelfreflectie van medewerkers om aanvullend te investeren in het primaire zorgproces van onze medewerkers voor onze bewoners. Bij bouwsteen 3 van dit rapport, zelfreflectie in teams, zal worden beschreven hoe een extern bureau met een arbeids- en organisatiepsycholoog en personeels- en organisatieadviseur gedurende het jaar 2019 ev. alle medewerkers van onze organisatie mee zal nemen in een uitgebreid programma voor verdere kwaliteitsontwikkeling van de medewerkers en verdere professionalisering van de Scholtenhof. Werken aan kwaliteit is een continue proces waar we ook in 2019 en verder aan zullen werken met als doel dat onze bewoners bij ons leven in optimale conditie, door hen te erkennen in hun eigen waardige bestaan.

Met vriendelijke groeten,

S. Zoetman

Medewerker Kwaliteit de Scholtenhof, Actolei

## Inleiding

### Organisatie continue in ontwikkeling

De Scholtenhof, Actolei is al meer dan 10 jaar een zorgaanbieder voor intensieve 24/7 zorg en forensische VG zorg en richt zich op volwassen mannen met een verstandelijke beperking in combinatie met complex gedrag. Sinds februari 2015 is uit een ideologisch, maar beproeft concept de huidige zorgorganisatie Stichting Actolei ontstaan. De doelgroep van stichting Actolei wordt het beste omschreven binnen de termen van de SG-LVB. Dit zijn mensen met een licht verstandelijke beperking – van alle leeftijden- met ernstige gedragsproblemen. Het betreft mensen die te maken hebben met een combinatie van beperkingen en problemen. Deze kunnen variëren van leerproblemen, psychiatrische problemen, sociale problemen, sociaal-emotionele problemen tot (vooral) emotionele problemen. Juist de combinatie van beperkingen en problemen leidt bij deze doelgroep vaak tot (ernstige) gedragsproblemen. Daarbij verschillen mensen met (SG)LVB in de mate van complexiteit van de problematiek, de mate van psychiatrische co-morbiditeit en de mate van forensische problematiek.

Voor het intellectueel functioneren wordt uitgegaan van een IQ tussen 50 en 85. Als dit afgezet wordt tegen de gangbare indeling in de ernst van de verstandelijke beperking, betekent dit dat- onder de conditie van ernstige gedragsproblemen- behalve mensen met een licht verstandelijke beperking (IQ 50-70) ook zwakbegaafden (IQ tussen de 70 en 85) tot de doelgroep (SG) LVB wordt gerekend. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat zij verbaal, emotioneel en sociaal opzicht functioneren op drie verschillende niveaus en dat zij moeite hebben om zich (zonder hulp) te handhaven in maatschappelijke verbanden en het sociale systeem waar zij deel van uitmaken. Bij (SG) LVB is er sprake van een beperkt sociaal aanpassingsvermogen.

Gezien de beperkingen en problemen van deze mensen hebben zij en dus ook hun begeleiders te maken met instanties uit diverse werkerterreinen: de gehandicaptenzorg, jeugdzorg, GGZ, justitie, de verslavingszorg en het onderwijs. Daarbij is het belangrijk dat er dus vanuit een gezamenlijk netwerk gewerkt wordt om de behandeling en begeleiding te kunnen realiseren. Zoals op te maken valt uit bovenstaande spreken we dus van een erg heterogene doelgroep. Wat de doelgroep gemeenschappelijk heeft is dat hun gedrag sterk onregelend werkt op de omgeving en dat het moeilijk is om de omgeving zo in te richten, dat cliënt zo normaal mogelijk kan leven en optimale groeimogelijkheden en ontwikkelingsmogelijkheden heeft. Er bestaan echter grote verschillen in co-morbiditeit, achterliggende ontwikkelingsdynamiek, behandelingsmogelijkheden, leeftijd en de mate waarin de omgeving betrokken moet worden in de zorg.

Voor de instellingen waarbij het wonen centraal staat (de Scholtenhof in dit geval) zal dit vooral gestalte krijgen in de vorm van prothesen, met andere woorden dat wat noodzakelijk is in de fysieke en bejegeningcontext om een zo optimaal functioneren mogelijk te maken, waarbij er zo min mogelijk sprake is van hinder of gevaar voor zichzelf en/ of de omgeving.

Dit betekent dat de visie van Actolei de kern is van het werk van alle medewerkers binnen de Scholtenhof. Op De Scholtenhof mag je zijn en zijn wie je bent. Hiervoor is het nodig dat wij onze bewoners totaal accepteren. Dit betekent acceptatie van de handicap en van het feit dat deze handicap blijvend aanwezig is.

Vanuit deze acceptatie en het feit dat je bij de Scholtenhof mag zijn, wordt er in eerste instantie geprobeerd om stabiliteit en rust in iemands leven te creëren. Van daaruit wordt er gewerkt aan het vergroten van eigenwaarde en het stimuleren van verantwoorde keuzes bij onze bewoners.

Dit doen we door een minisamenleving te creëren waarin mensen met verschillende leeftijden en problematiek bij elkaar wonen, werken en samenleven. Leren van en met elkaar is hierin een motto. Dit gebeurt binnen een rustige, veilige en beschermde omgeving, zowel op het gebied van wonen als ook veiligheid in de benadering. De invulling van de zorg is dus vraaggericht en specifiek afgestemd op de individuele mogelijkheden van de bewoner.

De invulling van de begeleiding is in eerste instantie gebaseerd op het gegeven dat elke persoon met een verstandelijke beperking uniek is en dat dit geaccepteerd wordt. Er wordt hierbij rekening gehouden met de beperkingen, er niet vanuit gaande dat deze beperkingen zorgen voor het niet kunnen volbrengen/ leren van vaardigheden in gedrag.

De Scholtenhof, Actolei wil kwalitatieve specialiteitszorg aanbieden, die aansluit bij de vraag van mensen met een verstandelijke beperking in combinatie met ernstige gedragsproblematiek dan wel psychiatrische problematiek. We willen de instelling zijn die bekend staat als 'kwalitatief goed, betrouwbaar en onderscheidend' en waar men zich in een vertrouwde, warme, prikkelarme maar kansrijke omgeving kan ontwikkelen. Het gaat daarbij in het bijzonder om te voorzien in de behoefte aan ontwikkeling van eigenwaarde en individueel toekomstperspectief.

Om een kwalitatief goede organisatie te zijn, is het van belang dat we als organisatie:

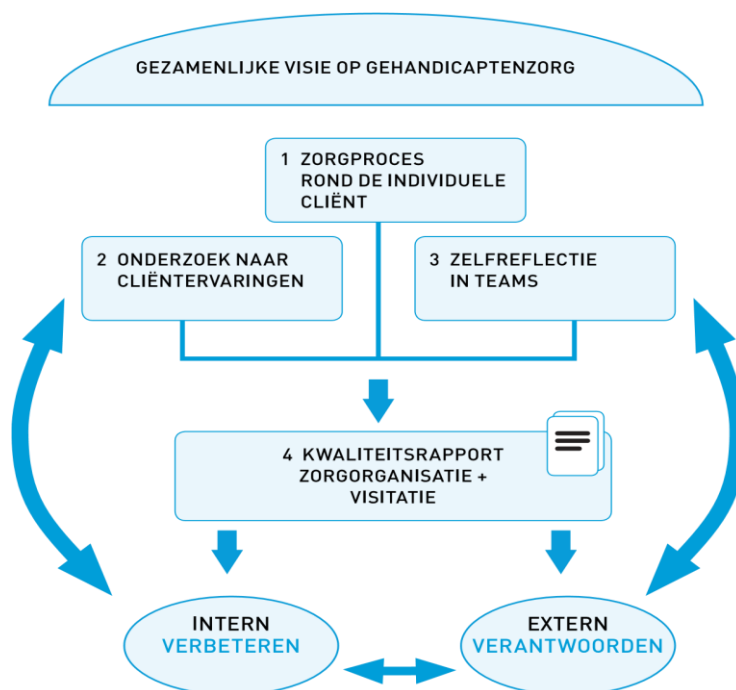
- continu door ontwikkelen en blijven leren,
- dynamisch en innoverend werken, alert zijn en
- dat medewerkers zich verbonden voelen bij het aanbod van zorg in alle mogelijkheden die de Scholtenhof, Actolei te bieden heeft.

Om dit te realiseren conformeert de Scholtenhof, Actolei zich aan het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 van de VGN. Het uitgangspunt van het kwaliteitskader is een gedeelde visie op de vraag wat goede kwalitatief zorg is voor mensen met langdurige beperkingen.

Het doel van het landelijk kwaliteitskader is meerledig:

- Het geeft duidelijkheid naar cliënten: wat mogen zij verwachten van de geboden zorg en ondersteuning (hier toegespitst op de Wlz).
- Het is stimulerend voor de medewerkers die de zorg uitvoeren; het helpt hen bij het voortdurend werken aan kwaliteitsverbetering.
- Het is richtinggevend voor de leiding van een zorgorganisatie. Zij kan met het kader sturen op kwaliteit doordat ze zicht heeft op kwaliteit, weet wat goed gaat en wat beter moet.
- Het preciseert hoe elke zorgorganisatie het zicht op kwaliteit gebruikt voor externe verantwoording

Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 komt tot werkwijzen die zowel op de werkvloer en in de rest van de organisatie leiden tot 'zicht op kwaliteit' en tot 'leren en verbeteren'. Die werkwijzen worden bouwstenen genoemd. Het kwaliteitskader bevat de volgende bouwstenen:



### **Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt**

Onze bewoners hebben al een hele geschiedenis achter de rug van instellingen, onderzoeken, behandelingen etc. Dit heeft op onze bewoners veel indruk gemaakt, zowel positief als negatief. Maar waar gaat het nu eigenlijk om in het leven? Dat je er mag zijn wie je bent! Dat is nu net hoe de Scholtenhof, Actolei tegen onze bewoners aankijken. Op de Scholtenhof / Actolei mag je zijn en zijn wie je bent. Hiervoor is het nodig dat onze bewoners totaal geaccepteerd worden. Dit betekent acceptatie van de handicap en van het feit dat deze handicap blijvend aanwezig is.

Vanuit deze acceptatie en het feit dat je bij de Scholtenhof, Actolei mag zijn, wordt er in eerste instantie geprobeerd om stabiliteit in iemands leven te creëren. Dit geeft al zoveel rust dat onze bewoners vanzelf tot de conclusie komen dat ze nog iets willen leren. Uit onderzoek blijkt dat interne motivatie beter werkt om vaardigheden aan te leren dan externe motivatie. Wanneer je bij jezelf ontdekt dat je klaar bent om nieuwe vaardigheden te leren en je kwaliteiten te verbeteren zal dit ook beter blijven hangen. Deze hang naar ontwikkeling wordt ook weer binnen een beschermde vorm weergegeven, waarin we eigenlijk de maatschappij afstemmen op de bewoner en niet verwachten van de bewoner dat hij zijn gedrag afstemt op de maatschappij.

Wij als mensen hebben allemaal een bepaalde manier van het omgaan met stressvolle situaties. Meestal is dit een effectieve manier en goed voor zowel de persoon als zijn omgeving. Echter, onze bewoners hebben in hun leven een ineffektieve manier van omgaan met stress aangeleerd. Dit doordat ze niet over voldoende mogelijkheden beschikken (door hun handicap) en doordat ze dit van hun omgeving niet geleerd hebben (bijv. door verwaarlozing).

Dit betekent dat onze bewoners vaak in een staat van grote stress verkeren. Door ze een rustige omgeving in het buitengebied van Zenderen aan te bieden, minder bloot te stellen aan prikkels van buitenaf, duidelijke grenzen en mogelijkheden te geven en ze te accepteren zoals ze zijn verminderen we bij de Scholtenhof, Actolei de mate van stress. Dit geeft weer stabiliteit en rust.

Vanuit deze stabiliteit en rust wordt er gewerkt aan het vergroten van eigenwaarde en het stimuleren van verantwoorde keuzes bij onze bewoners. Daarnaast wordt er gewerkt aan het ontdekken en accepteren van de eigen mogelijkheden en onmogelijkheden binnen de capaciteiten en beperking van onze bewoner. Dit doen we door een minisamenleving te creëren waarin mensen met verschillende leeftijden en problematiek bij elkaar wonen, werken en samenleven. Leren van en met elkaar is hierin een motto.

Dit gebeurt binnen een veilige en beschermde omgeving, zowel op het gebied van wonen als ook veiligheid in de benadering. De invulling van de zorg is dus vraaggericht en specifiek afgestemd op de individuele mogelijkheden van de bewoner. Deze manier van zorgverlening betekent dat er weloverwogen risico's genomen moeten worden binnen het leven van de bewoner. Door deze risico's aan te gaan in een beschermde omgeving zal de bewoner voldoende veiligheid blijven ervaren om stabiliteit in zijn leven te behouden.

Eigenlijk gaat het er bij de Scholtenhof, Actolei dus om dat je mag zijn wie je bent en dat wij de mogelijkheden proberen te creëren waarin je met je handicap een rustig en fijn leven kan leiden.

We proberen met deze visie te komen tot de volgende punten:

- Stabiliteit en rust ervaren.
- Stimuleren van eigenwaarde en het maken van verantwoorde keuzes.
- Consolideren van gedrag.
- Stimuleren van ontwikkeling.

Het komen tot rust en stabiliteit wordt natuurlijk door elke persoon op een verschillende manier ingevuld en op een eigen tempo tot stand gebracht. Dit betekent dat het tijdsgebonden aspect in de begeleiding een moeilijk te omschrijven geheel omvat. De invulling van de begeleiding is in eerste instantie gebaseerd op het gegeven dat elke persoon met een verstandelijke beperking uniek is en dat dit geaccepteerd wordt. Hierbij wordt rekening gehouden met de beperkingen, er niet vanuit gaande dat deze beperkingen zorgen voor het niet kunnen volbrengen/ leren van vaardigheden in gedrag.

Het tempo van begeleiding wordt aangepast op elk individu en er is sprake van veel herhaling en positieve bekrachtiging. Dit betekent dat er sprake is van een zeer intensief, individueel en langdurig proces waarbij een grote mate van creativiteit van de begeleiders gevraagd wordt. Dit betekent dat een begeleider in staat moet zijn of gestimuleerd wordt om buiten het kader te denken. De begeleiders worden daarvoor gestimuleerd en ondersteund door de orthopedagogen en het management die zeer nauw betrokken zijn.

Wanneer gekeken wordt naar de bestaande beschreven methodieken binnen de hulpverlening in Nederland maken we binnen de Scholtenhof, Actolei gebruik van verschillende methodieken. Deze hebben allen als overeenkomst dat de handicap van de persoon geaccepteerd wordt en er in eerste instantie gezocht wordt naar stabilisatie van de persoon in zijn omgeving. Vanuit deze stabilisatie kan groei en ontwikkeling voortkomen. Omdat we ervan uitgaan dat ieder individu verschillend is zal ook binnen het gebruik van de methodieken een individuele invulling gegeven worden. Dit betekent dat een combinatie van de methodieken vaak voorkomt en we niet volgens een standaard procedure dan wel protocol met de methodiek te werk gaan.



De methodieken die veelal in combinatie gebruikt worden binnen de Scholtenhof, Actolei zijn o.a.:

#### Rehabilitatie.

Gaat er van uit dat een hulpverlener altijd zal proberen om de cliënt (ondanks zijn handicap) zo goed mogelijk te laten functioneren in de samenleving. Het streven is niet om ziektes, symptomen of stoornissen te overwinnen, maar om zo goed mogelijk met de beperkingen te leren omgaan en zo intensief mogelijk gebruik te maken van de aanwezige restcapaciteiten. Dus in plaats van herstellen van wat fout is, is het eerder toegroeien naar wat mogelijk is. Daarbij ziet de hulpverlener eerder een mens dan een cliënt. Hierbij worden de volgende waarden onderscheiden:

- Wensen en doelen van de cliënt staan centraal;
- Capaciteiten van de cliënt worden uitgangspunt;
- Aandacht schenken aan meerdere levensgebieden;
- Nieuwe vaardigheden bij de cliënt ontwikkelen;
- De cliënt zo zelfstandig mogelijk laten functioneren;
- De cliënt zo normaal mogelijk benaderen;
- Zo weinig mogelijk hulpverlening inschakelen;
- De maatschappelijke integratie van de cliënt bevorderen;
- Bestaande handicaps compenseren door middel van externe ondersteuning;
- Uitgaan van een gelijkwaardige onderhandelingspositie van de cliënt.

Hierbij heeft de hulpverlening natuurlijk ook een eigen verantwoordelijkheid en zal de wil van de cliënt niet altijd uitgevoerd kunnen worden.

#### Competentiegericht werken.

Dit model is gebaseerd op de leertheorie, waarbij men er vanuit gaat dat al het gedrag, dus ook ongewenst gedrag, aangeleerd is. Methodieken die gebaseerd zijn op het competentiemodel richten zich op het uitbreiden van het vaardigheidsrepertoire van de jongere. Een jongere is competent wanneer er een balans is gevonden tussen leeftijdsgebonden ontwikkelingstaken waarvoor hij zich gesteld ziet en vaardigheden om hiermee om te gaan. Stressoren en psychopathologie kunnen in het model een negatieve invloed hebben op competentie. Er kunnen echter ook protectieve factoren, in of buiten de jongere, zijn die een beschermende invloed kunnen hebben op de invloed van stressoren en psychopathologie.

Er zijn een aantal manieren om sociale competentie te vergroten:

- leren van vaardigheden,
- verlichten of verminderen van stressoren en/of psychopathologie,
- activeren of vergroten van protectieve factoren, en
- verlichten of verrijken van ontwikkelingstaken.
- Bemoeizorg.

Kenmerkend voor bemoeizorg is de outreachende opstelling van de hulpverleners, de persoonsgerichte benadering, het opbouwen van een vertrouwensrelatie en het vergroten van het ondersteunende vermogen van het netwerk. Als algemeen doel wordt gesteld: het verbeteren van de kwaliteit van leven van de leden van de doelgroep en hun omgeving. Dit kan bereikt worden door de cliënt terug te brengen op een maatschappelijk aanvaardbaar niveau dan wel de cliënt in contact te brengen met de hulpverlening.



Bemoeizorg cliënten willen geen professionele hulp. Zij hebben weinig ziektebesef of zijn niet in staat om de gevolgen van (niet) handelen te overzien. Een goed gesprek over wat moet gebeuren is daarom moeilijk en maakt dat het accent verschuift van begeleiden naar “zorgen voor”.

De eerste benadering is daarom vooral probleemgericht en gaat gaandeweg over tot een meer ontwikkelingsgerichte benadering. Het proces van zorgen naar begeleiden verloopt vaak onvoorspelbaar. De stappen in het proces moeten nauwkeurig afgestemd worden met de fase waarin de cliënt zich bevindt. Pas als er een zekere stabiliteit is ontstaan kan overgegaan worden naar de fase met een meer begeleidend karakter. Tot die tijd bouwen de hulpverleners aan de vertrouwensrelatie en aan een netwerk van steun en structuur.

Ter verantwoording wordt volgens een vast schema meerdere keren per kalenderjaar de leef- en woonplannen met de cliënten besproken en vastgelegd voor alle betrokken partijen. De Scholtenhof, Actolei maakt gebruik van FM Zorg waarin de zorgrapportages per cliënt wordt vastgelegd. Door bovenstaande visie en werkwijze continue kritisch te volgen en te verbeteren zorgt de Scholtenhof, Actolei hiermee dat de begeleidingscyclus Wonen en Werken geborgd is en geborgd blijft.

## **Bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen**

De tweede bouwsteen gaat over systematische raadpleging van bewoners over de geboden zorg en ondersteuning en over de kwaliteit van hun bestaan. Het cliënttevredenheidsonderzoek (of cliëntervaring) binnen de Scholtenhof, Actolei vindt structureel op meerdere manieren plaats. Enerzijds via vragen die opgenomen zijn in de woon, werk- en leefplannen die meerdere keren per jaar besproken en vastgelegd wordt door bewoners, gedragsdeskundigen, begeleiders en eventueel andere betrokkenen. Anderzijds is er het cliënt tevredenheidsonderzoek, dat ten minste eenmaal in de drie jaar wordt uitgevoerd. Dit laatste onderzoek staat centraal in deze paragraaf.

Net als in 2014 en in 2016 zijn in het voorjaar van 2019 bij alle bewoners opnieuw cliënt tevredenheidsonderzoeken afgenomen volgens de CQI methode. De bedoeling was dat in 2018 twee studenten van het Saxion de cliënt tevredenheidsonderzoeken zouden afnemen bij de bewoners van de Scholtenhof, Actolei maar gaandeweg is deze afstudeeropdracht gewijzigd naar onderzoek over verschillende methoden. (Dit aanvullend onderzoek in 2018 en 2019 naar de gekozen CQI methode door twee studentes van het Saxion leverde vooralsnog weinig op). In het voorjaar van 2019 is door enkele medewerkers alsnog het cliënt tevredenheidsonderzoeken bij de bewoners uitgevoerd. Hieronder volgen de belangrijkste resultaten.

### **Analyse op totaalniveau.**

Bij de analyse op totaalniveau is een berekening gemaakt van alle antwoorden op de vragen en deze gedeeld door het aantal deelnemers. Deze analyse wordt gedaan om een algemene indruk te krijgen van de cliënttevredenheid. Echter zegt deze indruk weinig over de daadwerkelijke goede punten en punten van aandacht. Daarom is er vervolgens een analyse op vraag en op belagniveau gedaan waarbij de score op vraag niveau het belangrijkste is.

Voor 2019 bedraagt het rapportcijfer op totaalniveau een 7.99. Dit betekent dat het gemiddelde cijfer van het klanttevredenheidsonderzoek een 7,9 is. In 2014 was dit cijfer 7,95 en in 2016 was dit cijfer 7.59. Vergelijking op totaalniveau geeft een algemene indruk maar is lastig te vergelijken doordat de samenstelling van de bewonersgroep en aard van beperking van de ondervraagde bewoners en hun over de gemeten jaren is gewijzigd.

Binnen de analyse op vraagniveau wordt een weergave gegeven van de gemiddelde en deze wordt vertaald in een rapportcijfer. Vervolgens is een top 4 van die het slechts score en die het beste scores gemaakt worden. Dit om inzichtelijk te maken waar verbeterpunten liggen.

De top 5 van de hoogste scores bestond uit de volgende vragen uit de vragenlijst:

- Mag u zelf weten wat u 's avonds of in het weekend doet?
- Ziet u uw familie en/ of vrienden wel eens of bellen jullie elkaar?
- Luisteren de begeleiders naar u?
- Heeft de Pb'er met u afspraken gemaakt over de hulp die u krijgt?
- Hebt u hulp nodig bij de persoonlijke verzorging?

De top 5 van de laagste scores bestond uit de volgende vragen uit de vragenlijst:

- Mag u meepraten over wie er hier komt wonen?
- Gebeuren er in huis dingen die u vervelend vindt?
- Vertellen de begeleiders over wat de bewonerscommissie doet?
- Helpen de begeleiders u bij het maken van nieuwe vrienden of vriendinnen?
- Leert u nieuwe dingen op de Scholtenhof?

En tenslotte wordt de analyse op belang niveau beschreven. De belangen zijn de algemene onderwerpen die men uit de vragen van het onderzoek op kan maken. Deze belangen zijn bepaald door het vaststaande CQI. Hierbij is belang 6 toegevoegd omdat onze gedragsdeskundigen vinden dat dit een belangrijk belang is om uit te lichten. Dit ook met het oog op de empowermentgedachte binnen de zorg hulpverlening. Onderstaande belangen scoorden bij de meeste recente onderzoek gelijk of hoger dan 7.49.

Belang	Uitleg
Veilig voelen in huis.	De bewoners geven aan dat zij zich over het algemeen veilig voelen in huis.
Regelmatig buiten komen.	De bewoners geven aan dat zij geregeld buiten komen.
Hoe de begeleiders omgaan met de bewoners.	De bewoners zijn over het algemeen zeer tevreden met de manier waarop de begeleiders met hen omgaan.
Genoeg privacy.	De bewoners geven aan dat zij zeer tevreden zijn over de privacy.
Contact met familie en vrienden.	De bewoners geven aan dat zij voldoende contact ervaren en voldoende ondersteuning hierbij ervaren.
Zelfbepaling en zelfredzaamheid.	De bewoners geven aan dat zij een gevoel van zelfbepaling en zelfredzaamheid ervaren.

De Scholtenhof, Actolei kent nog enkele vorm van raadpleging van bewoners en dat is de cliëntenraad. De cliëntenraad is een afvaardiging van bewoners die bij de vergaderingen ondersteund worden door een externe vergaderleider. De cliëntenraad vergadert 3 keer per jaar onder leiding van een oud begeleider van de Scholtenhof, Actolei. De notulen van deze vergaderingen zijn een vast punt op de agenda van het beleidsoverleg van de Scholtenhof, Actolei en worden voor zover mogelijk direct behandeld en teruggekoppeld. Daarnaast is bij de bewoners bekend dat de algemeen manager een wekelijks spreekuur heeft op de locatie om eventuele zaken van bewoners aan te horen en direct op te pakken. Ook is de klachtenprocedure onlangs geactualiseerd zodat bewoners en andere stakeholders via vele manieren inspraak kunnen hebben.

De uitwerking van het meest recente tevredenheidsonderzoek is te vinden in de bijlagen. De volledige rapportages en cliëntraad-notulen zijn op aanvraag in te zien.

### **Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams**

In 2018 is in het kader van zelfreflectie gesproken met alle begeleiders. De centrale vraag was “wat gaat goed” en ‘wat kan beter” met de organisatie en “wat gaat goed” en ‘wat kan beter” met de medewerkers zelf. Bij deze reflecties zijn o.a. de volgende thema’s aan bod gekomen: samenwerking binnen de teams en veilige zorg. De uitkomsten hiervan zijn ook besproken binnen het management en mede naar aanleiding daarvan zijn diverse speerpunten opgesteld die in 2019 verder zijn en worden uitgewerkt. De output uit deze reflecties is ook gebruikt bij de onderwerpen van de interne audits die de Scholtenhof, Actolei die in 2018 twee maal per jaar is afgenomen.

In 2018 is besloten om naast de 6-wekelijkse teamochtenden, aanvullend te investeren in kwaliteit door een uitvoerige zelfreflectie- en feedbackprogramma voor alle medewerkers van de Scholtenhof, Actolei te faciliteren. Met behulp van een externe organisatiepsycholoog en organisatiedeskundige is in 2019 voor alle medewerkers een uitvoerig programma samengesteld waar in mei 2019 mee is gestart. Dit programma loopt door tot februari 2020.

Een hulpmiddel is ontwikkeld om te reflecteren in de vorm van vragen die kunnen helpen bij het reflecteren op de eigen functie en de kwaliteit van eigen werkzaamheden en dat van collega’s. Dit wordt geïntegreerd in een document waar de medewerker in een jaarcyclus vier keer zelf op zijn competenties/vaardigheden reflecteren inclusief een beoordeling. De externe organisatie psycholoog en organisatie deskundige geven door middel van workshops in kleine groepen waarin feedback geven en ontvangen geoefend wordt als basis om te kunnen reflecteren op anderen. Verdere verdieping vindt daarna plaats in de workshop reflectie in teams waarin verdere handreikingen, tips en trucs gegeven worden om teamreflectie in de praktijk te kunnen brengen.

Op deze wijze zullen de medewerkers stapsgewijs nog meer vertrouwd raken met de methodiek om feedback te geven en te ontvangen. Op deze wijze hoopt de Scholtenhof, Actolei dat medewerkers nog meer vertrouwd raken om samen met elkaar de kwaliteit van zorg voor onze bewoners verder te uit te bouwen en te waarborgen.

De uitwerking van het programma externe reflectie en feedback is te vinden in de bijlagen.

## **Bouwsteen 4 Reflectie interne en externe visitaties**

### **Externe en interne audits**

De Scholtenhof, Actolei werkt conform een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de norm ISO 9001:2015 is ook als zodanig gecertificeerd. Voor de jaarlijkse certificering en herkeuring van ISO 9001 is het kwaliteitssysteem in november 2018 extern door de TÜV ge-audit en kwam tot de volgende conclusie: *Het kwaliteitsmanagementsysteem van Stichting Actolei & De Scholtenhof is een pragmatisch systeem en werkt naar tevredenheid. Het kwaliteitssysteem dient gericht te zijn op continue verbetering. Om deze continue verbetering tot stand te brengen dienen de punten uit het actieplan in de bijlagen te worden opgepakt.*

De interne audits door intern opgeleide auditeurs zullen komende periode weer ingezet worden om o.a. onderwerpen uit teamreflecties, knelpunten en verbeterpunten te toetsen. Zo zijn in 2018 de sociale veiligheid, de fysieke veiligheid en de hygiëne getoetst bij de Scholtenhof, Actolei. De uitwerkingen van de meest recente review en interne audits zijn op aanvraag in te zien.

### **Interne reflectie**

Omdat de nieuwe Raad van Toezicht in mei 2019 is geïnstalleerd, is het niet mogelijk geweest om reflectie op en in dit kwaliteitsverslag 2018 te geven.

### **Externe visitatie**

Een team van de Scholtenhof heeft een externe visitatie als onderdeel van het kwaliteitskader in april 2018 de zorgorganisatie het Houvast in Tilburg uitgevoerd. De Scholtenhof, Actolei is voornemens in 2019 een externe partij uit te nodigen voor een visitatie bij de Scholtenhof, Actolei. Kritische samenspraak over input (kwaliteitsrapport) en aanpak (bouwsteen 1 t/m 3) zullen dan centraal staan.

## **Visie op het kwaliteitsrapport**

### **En nu verder**

De Scholtenhof, Actolei is continue op weg om op haar manier de kwaliteit van zorg te verbeteren. De komende periode zal de focus liggen op meer samenwerking en verdieping door opleiding en teamochtenden. Meer focus op reflecteren, kennisdelen en van elkaar leren. Met behulp van extern bureau en blijvende aandacht geeft het de Scholtenhof, Actolei de ruimte om in het proces en lerend te zijn en zal daardoor moeten zorgen voor een verfrissende blik en een betere kwaliteit.

Teamreflecties gaan over samenwerken en communicatie. Goede communicatie en samenwerking is de voorwaarde voor een permanente leer- en verbetercultuur, waarin teams eigenaar worden van (sturen op) kwaliteit van zorg voor onze bewoners.

Daarnaast is het goed om via terugkoppeling van onze medewerkers en cliëntonderzoek terug te zien dat onze visie op zorg ook daadwerkelijk door bijna iedere bewoners als positief wordt ervaren. Krachtige teams vormen een belangrijke basis voor de kwaliteit van zorg. Onze teams hebben zich de afgelopen periode positief ontwikkeld maar er zijn nog zeker verbeteringen mogelijk wat betreft het team functioneren en kwaliteitsbewustzijn. Continue aandacht op ons kwaliteitsbewustzijn en de teamreflecties zullen ons hierbij gaan helpen.





**Bijlagen op aanvraag en voor intern gebruik**