



Kwaliteitsrapportage 2021  
Stichting Actolei

## Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het kwaliteitsrapport van stichting Actolei over het jaar 2021. Dit jaar stond bij Actolei “De basis op orde” centraal. Er is hard gewerkt aan een verdere professionalisering van de organisatie. Er is onder andere externe ondersteuning gezocht om onze processen onder de loep nemen en te optimaliseren, er is een kwaliteitsteam opgezet, een HR professional is ter consultatie beschikbaar, de medezeggenschap voor zowel de bewoners als medewerkers werd geprofessionaliseerd en de kernwaarden werden opnieuw vastgesteld. In dit stuk worden deze acties verder toegelicht aan de hand van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg.

Ik kijk met trots terug op het afgelopen jaar. Er zijn veel stappen gezet en we zijn op de goede weg om onze stichting steeds meer te professionaliseren. Er is een stevig basis gelegd waarop Actolei kan groeien.

Henry Wullink

Bestuurder stichting Actolei



## 1. Leeswijzer

Dit rapport neemt de lezer mee in het kwaliteitssysteem van stichting Actolei. Er wordt uitgegaan van de 4 bouwstenen zoals benoemd in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Deze fungeren als een kapstok waar dit rapport aan wordt opgehangen. Gestreefd is om een overzichtelijk en bondig rapport op te stellen. In dit rapport en al onze andere uitingen wordt de term bewoner gebruikt voor alle mensen die wonen bij Actolei. De term client is ons inziens te afstandelijk voor de langdurige woonplek die hier wordt geboden.

Dit rapport begint met een beschrijving van onze stichting en de mensen waar het om gaat, onze bewoners en onze medewerkers. Vervolgens wordt de lezer meegenomen in het kwaliteitssysteem en worden de bouwstenen stap voor stap doorlopen. Verder is er aandacht voor een aantal thema waar Actolei bijzondere aandacht aan heeft geschonken zoals het professionaliseren van de medezeggenschap, project schoon en leefbaarheid, de WZD en het ontwikkelen van een visie op de toekomst. Ten slotte wordt teruggeblikt op het kwaliteitsrapport van 2020 en blikken we vooruit naar 2022.



## 2. Over Actolei

Stichting Actolei is ruim 15 jaar geleden begonnen met zorglocatie de Scholtenhof in het buitengebied van Zenderen. Van een boerderij waarop 7 jonge mannen 24-uurs begeleiding ontvingen is het uitgegroeid naar een minisamenleving. Op zorglocatie De Scholtenhof biedt Actolei momenteel plaats voor 38 bewoners verdeeld over 5 woongroepen. Eén van de woongroepen is ingericht als ouderengroep waar dagelijks begeleiding aanwezig is. De kracht van Actolei richt zich niet alleen in het bieden van een plaats maar ook het blijven bieden van deze plaats. Bewoners zijn hier thuis en mogen er zo lang blijven wonen als zij zelf willen. Hierbij wordt geaccepteerd dat mensen (bewoners en medewerkers) zijn zoals ze zijn. Hiervoor is het nodig dat wij onze bewoners totaal accepteren. Dit betekent acceptatie van de beperking en van het feit dat deze beperking blijvend aanwezig is. Bij een terugval wordt niet afgehaakt maar krijgt de bewoner niet aflatende ondersteuning.

In 2020 is De Scholtenhof middels een juridische fusie overgegaan in stichting Actolei, we blijven nog wel spreken van locatie De Scholtenhof. De doelgroep van stichting Actolei zijn mannen met een licht verstandelijke beperking in combinatie met ernstige gedragsproblemen. Het betreft mannen 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) gedragsproblematiek.

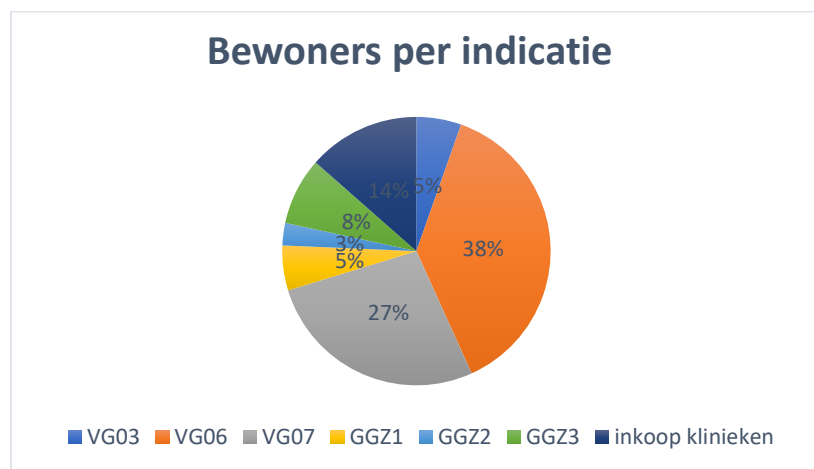
Gezien de beperkingen en problematiek van onze bewoners hebben zij en dus ook hun begeleiders te maken met instanties uit diverse werkerreinen: de gehandicaptenzorg, jeugdzorg, GGZ, justitie, de verslavingszorg en het onderwijs. Daarbij is het belangrijk dat er vanuit een gezamenlijk netwerk gewerkt wordt om de behandeling en begeleiding te kunnen realiseren. Actolei biedt zelf woonbegeleiding zonder behandeling.

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 ontregelend werkt op de omgeving en dat het moeilijk is om de omgeving zo in te richten, dat bewoner zo normaal mogelijk kan leven en optimale groeimogelijkheden en ontwikkelingsmogelijkheden heeft. Op locatie De Scholtenhof wordt in een landelijke en prikkelarme omgeving rust geboden.



## 2.1 Onze bewoners

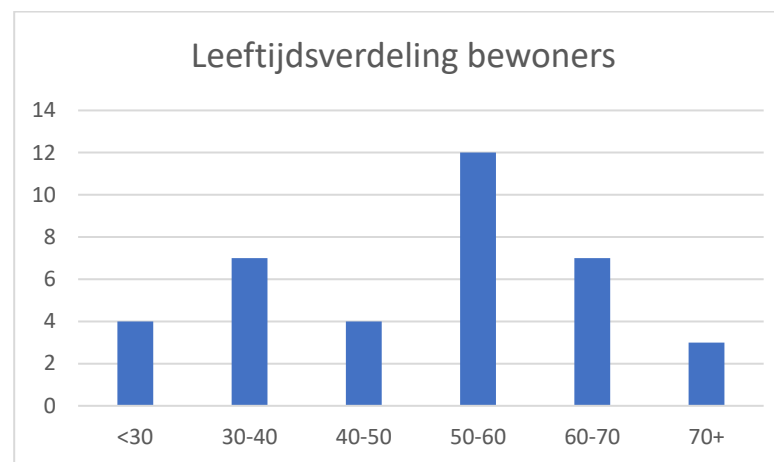
Bij Actolei wordt 24/7 begeleiding inclusief dagbesteding geboden aan in totaal 38 mannen. Onze bewoners wonen verdeeld over 5 woonhuizen op het terrein van De Scholtenhof op Hertmerweg 38 en 40. Een van deze woningen is ingericht als een ouderenwoongroep met passende voorzieningen en daginvulling.



Figuur 1: Percentage bewoners per indicatie (op 31-12-2021)

Zoals in figuur 1 is weergegeven heeft het merendeel van onze bewoners een VG06 of VG07 indicatie, daarnaast heeft een enkeling een VG03 indicatie en hebben enkele bewoners een GGZ indicatie. Hierbij gaat de financiering in de meeste gevallen via een PGB. Een aantal bewoners worden direct gefinancierd door Dienst Justitiële Inlichtingen (DJI) en een aantal middels inkoop van forensische klinieken.

De gemiddelde leeftijd van onze bewoners is 50,8 jaar. Wij zien in de afgelopen jaren steeds meer aanmeldingen van oudere mannen. Hierdoor is de gemiddelde leeftijd op De Scholtenhof toegenomen. Waar 15 jaar geleden werd gestart met een jongvolwassenen is dit met een minimale leeftijdsgrens van 25 niet meer het geval.

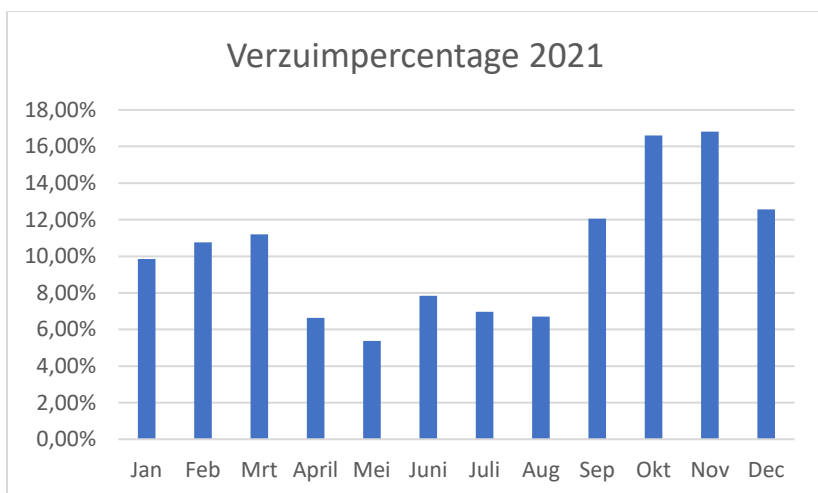


Figuur 2: Aantal bewoners per leeftijdscategorie (op 31-12-2021)

## 2.2 Medewerkers

Bij Actolei werken 37 medewerkers met in totaal 30,9 FTE (31-12-2021). Hiervan is 30% man en 70% vrouw. Er liepen op de peildatum 2 studenten stage bij Actolei.

Het ziekteverzuim in de zorg is hoog, dit is ook het geval bij Actolei. Over 2021 was het gemiddeld ziekteverzuim 10,3%. Dit werd voornamelijk veroorzaakt door een aantal, niet werk gerelateerde, langdurig zieken. Op ons kleine personeelsbestand is dit al snel een groot percentage. Het kortdurende verzuim was relatief laag. Op het eind van het jaar zagen we een toename in het verzuim.



Dit werd deels veroorzaakt door coronabesmettingen onder medewerkers.

Figuur 3: Verzuimpercentage per maand

### 3 Medezeggenschap

Bij een professionele organisatie horen ook goed georganiseerde medezeggenschapsorganen. Er is daarom gewerkt aan een professionaliseringsslag van de bestaande bewonersraad door belangenbehartigers van onze bewoners aan te stellen en er is een personeelsvertegenwoordiging opgezet welke al snel doorgroeide naar een ondernemingsraad.

#### 3.1 Bewonersraad

Om de medezeggenschap vanuit de bewoners te professionaliseren is een bewonersraad opgericht bestaande uit 3 belangbehartigers. In juli 2021 is in stichting Actolei een Cliëntenraad ingesteld door de

bestuurder van de stichting Actolei op grond van artikel 2 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Omdat stichting Actolei een woonvoorziening is in de gehandicaptensector, is er met elkaar afgesproken om de cliëntenraad van begin af aan Bewonersraad (BRA= Bewonersraad Actolei) te noemen, passend bij de cultuur van de organisatie.

Leden bewonersraad	Hoofd- en nevenfuncties	Lid sinds
Mevrouw Monique Voulon • Voorzitter	• Eigenaar Monplus: praktijk in verlies en rouw therapie Monplus	1-7'21
De heer Jeroen Moorman • Portefeuille bewonerscommissie	• Eigenaar Moormana: Weerbaarheidstraining en gedragscoaching • Projectleider Maatschappelijk Heracles Almelo	1-7'21
De heer Erik Baltes • Portefeuille huisvesting	• Eigenaar Baltes makelaars	1-1'22

De BRA heeft in 2021 twee leden en 1 vacature en bestaat uit vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties, oud-cliënten of andere betrokkenen. De BRA heeft als doel een bijdrage te leveren aan de bevordering van kwaliteitsaspecten die een directe relevantie hebben met het welbevinden van bewoners. Zij geeft, vanuit het perspectief van de bewoners, gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurder.

De BRA vergadert vijf keer per jaar en de bestuurder is aanwezig tijdens de vergadering. De BRA houdt zich niet bezig met individuele klachten van bewoners. Zij haalt haar informatie over de ervaringen van de bewoners uit contacten met de bewonerscommissie en anders. Vanuit de bestuurder heeft de cliëntenraad de medezeggenschapsregeling voorgelegd gekregen ter instemming. Vervolgens is de raad begonnen met het opstellen van het huishoudelijk reglement. Hierbij is afgesproken dat dit in het nieuwe jaar aan de bestuurder wordt voorgelegd zodat hij zijn standpunt hierover in kan nemen. Vanaf 1 januari is de derde zetel binnen de raad ook vervuld en kan de gehele raad meedenken over de inhoud van het huishoudelijk reglement.

Er is voor een compacte cliëntenraad van drie leden gekozen gezien de omvang van de organisatie. Stichting Actolei is verkennend bezig met plannen voor uitbreiding met een tweede locatie en indien dit concreter wordt komt dit punt opnieuw op de agenda in het overleg met de bestuurder.

Ondersteuning bewonersraad  
St. Actolei vindt een goed functionerende bewonersraad belangrijk en investeert derhalve in een ambtelijk secretaris en de daarbij behorende overheadkosten. Indien gewenst nodigt zij uit de organisatie in de BRA leidinggevend en/of projectleiders uit om een presentatie te geven over specifieke thema's in de BRA. Daarnaast stelt zij in samenspraak met de voorzitter de agenda op en informeert de organisatie over de visie en ontwikkelingen van de BRA. Ook de kosten van de BRA (vacatiegelden, reiskosten, vergaderfaciliteiten, deskundigheidsbevordering, lidmaatschap LSR etc.) worden gedragen door de stichting Actolei.

## Instemmings- en adviesaanvragen

In het laatste kwartaal van 2021 heeft de BRA een aantal instemmings- en adviesaanvragen voorgelegd gekregen.

	<b>Adviezen en instemming bewonersraad Actolei</b>
1.	Aanstellen van de nieuwe manager bedrijfsvoering
2.	Medezeggenschapsregeling
3.	Medicatiebeleid
4.	Kaders schoon en leefbaar huis

De BRA is in de voorgaande periodes al meegenomen in deze organisatieontwikkelingen en bij de werving van de manager

algehele bedrijfsvoering heeft een lid van de BRA deelgenomen aan de selectieprocedure.

1. Adviesaanvraag selectie en benoeming leidinggevende v.d. zorgverleners conform WMCZ 2018, artikel 7.1.i.

Binnen Stichting Actolei is een organisatieontwikkeling geweest waarbij er een knip is gemaakt tussen het managen/aansturen van de organisatie en het begeleiden van de bewoners. Dit was in de jaren daarvoor gevat binnen één functie en leidde in de praktijk soms tot een conflicterende situatie. De BRA is betrokken geweest bij deze organisatieontwikkeling en bij de selectie van deze nieuwe manager.

De BRA heeft hun advies uit kunnen brengen tijdens de selectie periode en heeft positief geadviseerd op het voorgenomen besluit om de geselecteerde manager te benoemen.

2. Instemming medicatiebeleid conform WMCZ 2018, artikel 8.1.a.

De aanvraag is voortgekomen vanuit de wet- en regelgeving en de kwaliteit van zorg voor de bewoners. De aanpassingen die binnen

het medicatiebeleid worden ingevoerd hebben vooral voor de medewerkers consequenties en voor de bewoners veranderd er niets.

Naar aanleiding van de instemmingsaanvraag Medicatiebeleid conform WMCZ 2018, artikel 8.1.a. heeft de BRA nog een aantal vragen gehad en deze vragen hebben wij telefonisch met de bestuurder kunnen doornemen. Dit heeft afdoende duidelijkheid gebracht om positief te kunnen instemmen op deze instemmingsaanvraag.

### 3. Instemming Medezeggenschapsregeling BRA Medezeggenschapsregeling conform WMCZ 2018, artikel 8.1.a.

In het kader van de WMCZ 2018 heeft de bestuurder van Stichting Actolei de BRA een Instemmingsaanvraag voorgelegd over de medezeggenschapsregeling.

In het overleg van december met de bestuurder is dit voorstel besproken en heeft de BRA positief ingestemd met deze regeling.

### 4. Instemmingsaanvraag Kaders schoon en leefbaar huis conform WMCZ 2018, artikel 8.1.d.

In de kaders wordt beschreven wat de aanleiding is voor deze bijstelling en plan van aanpak. Uit een klacht van naasten en een interne audit blijkt de basis hygiëne in de huizen niet op orde te zijn. Er zijn geen kaders gesteld voor “een schoon en fijn (t)huis” zowel niet in samenspraak met de medewerkers als met de bewoners. Voor de huismeester is niet duidelijk wat er van hen verwacht wordt, er is handelingsverlegenheid of neemt zelf een te afwachtende houding aan. Naast de basishygiëne zien we ook dat er op sommige kamers sprake is van achterstallig onderhoud.

Naar aanleiding hiervan is de BRA op de hoogte gesteld van deze situatie en heeft een instemmingsaanvraag ontvangen op dit voorgenomen besluit.

In de vergadering van 13 december is met de bestuurder de instemmingsaanvraag besproken.

De BRA was blij met de voorgestelde kaders maar had nog een kleine zorg in de aanvangsfase waarin een externe organisatie binnen Actolei de gemeenschappelijke ruimtes gaat schoonmaken. De BRA had vragen of de mensen die ingehuurd worden wel bekend zijn met de doelgroep.

De bestuurder heeft deze zorg weggenomen door aan te geven dat er vanuit de schoonmaakorganisatie een vaste medewerker voor Actolei komt die wel bekend is met de doelgroep en anders goed wordt ingewerkt.

Deze instemmingsaanvraag is in december aan de BRA voorgelegd en in het nieuwe jaar is instemming verleend.

### Bewonerscommissie

Stichting Actolei vindt het belangrijk dat zijn bewoners geaccepteerd en gehoord worden. Er is daarom een bewonerscommissie opgericht waarin vanuit elke woongroep minimaal één bewoner is afgevaardigd. Deze commissie bestaat uit 6 bewoners die democratisch worden gekozen door 4 jaarlijks verkiezingen te organiseren. Vanuit de BRA heeft J. Moorman de bewoners in zijn portefeuille en voor elke overlegvergadering heeft hij eerst een uur overleg met de bewonerscommissie. Dit om aansluiting te houden met wat er bij hun speelt en dit uit eerste hand terug te horen.

### 3.2 Ondernemingsraad



In het voorjaar van 2021 is door de bestuurder het initiatief genomen om een personeelsvertegenwoordiging (PVT) op te zetten. Er werd in eerste instantie gekozen voor een PVT omdat Actolei minder dan 50 medewerkers heeft. Er werd hierbij wel direct de ambitie geuit om, gezien de uitbereidingsplannen, in de toekomst door te groeien naar een ondernemingsraad (OR). Vanuit de organisatie hebben zich vijf medewerkers gemeld die deel wilde uit maken van de tijdelijke PVT. Uit het CAO gehandicaptenzorg bleek dat bij een personeelsbestand van meer dan 35 een OR verplicht is. Er werden daarom verkiezingen georganiseerd om een gekozen OR bestaande uit 3 leden aan te stellen. Uit de 4 personen die zich kandidaat hebben gesteld werden onderstaande 3 leden verkozen.

Leden OR	Functie
Tanno Teussink	Voorzitter
Kurabai van der Wal	Secretaris
Danny Hudepohl	Vicevoorzitter

Marjon Govers is als externe professional betrokken om de OR bij te staan in het eerste jaar met training en advies zodat zij hun nieuwe rol zo goed mogelijk kunnen invullen. Zij is aanwezig bij elke vergaderdag van de OR.

De OR heeft met onderstaande besluiten ingestemd.

Instemming ondernemingsraad	
1.	Gedragcode
2.	Aanstellen van een externe vertrouwenspersoon
3.	Medicatiebeleid

In onderstaande tabel de acties van de OR:

Acties ondernemingsraad	
1.	PVT omgezet naar OR
2.	Cursusdag gevolgd bij Marjon Govers
3.	Digitale verkiezen organiseren met als resultaat een definitieve gekozen OR
4.	Opstellen reglement OR
5.	3 vergaderdagen in 2021 bestaande uit een onderling overleg en een overleg met de bestuurder.
6.	Opstellen van een nieuwsbrief om de achterban te informeren.
7.	Voor 2022 zijn 6 wekelijks vergaderingen ingepland.
8.	Kennismaking vertrouwenspersoon
9.	Deelname sollicitatieprocedure manager bedrijfsvoering

#### 4. Kernwaarden

In 2021 zijn de kernwaarden van Actolei opnieuw vastgesteld. Actolei staat voor Acceptatie, Tolerantie en Eigenwaarde. Dit waren tot voorkort de kernwaarden van onze stichting. Aangezien er twijfel bestond of deze kernwaarden wel volledig aansluiten bij de persoonlijke waarden van de medewerkers en bewoners en of iedere medewerker hier dezelfde lading aan geeft zijn er sessies georganiseerd waarin de kernwaarden van de organisatie zijn opgehaald. Hierbij werd alle medewerkers gevraagd om een jubileumtoespraak te schrijven vanuit het oogpunt van de bewoner.

Aan deze sessies hebben alle medewerkers en twee RvT-leden deelgenomen.



De bewoners zijn tevens betrokken bij de totstandkoming van de kernwaarden. Tijdens de huiskamervergaderingen werd

spelenderwijs gevraagd wat zijn belangrijk vinden aan het leven en wonen bij Actolei.

Hieruit konden wij 5 kernwaarden vaststellen die zowel door de medewerkers als de bewoners als belangrijk werden aangemerkt.

Dit zijn de volgende kernwaarden:

- Plezier (humor, gezelligheid, enthousiasme, energie, luchtigheid)
- Betrouwbaarheid (zeggen wat je doet en doen wat je zegt, loyaliteit, oprecht, eerlijk, consequent)
- Betrokkenheid (oprechte aandacht, luisterend oor, beschermend, behulpzaam, liefdevol)
- Jezelf zijn (zijn wie je bent, niet aflatend, fouten mogen maken, respect, oordeelloos)
- Veiligheid (beschermd, consequent, voorspelbaar, stabiel, prikkelvrij, kaders)

## 5. Omgaan met corona

2021 stond nog volop in het teken van corona. Waar we in 2020 gedacht hadden dat dit een kortdurend probleem was, kwamen we er achter dat dit zeker niet het geval was. Eind 2020 ging Nederland opnieuw in lockdown en dit bleef zo in de eerste maanden van 2021. Dit vroeg om extra inspanning van zowel de bewoners als de medewerkers. Het leven binnen de minisamenleving De Scholtenhof kon in aangepaste grotendeels doorgaan, bewoners konden hun daginvulling voorzetten en door creativiteit van onze medewerkers werden leuke corona-proof activiteiten georganiseerd.

Onze bewoners werden begin van het jaar gevaccineerd, dit verliep zeer voorspoedig door inzet van de eigen huisarts en de praktijkverpleegkundige van Actolei. De huisarts gaf zijn complimenten voor de organisatie en coördinatie hiervan, dit verliep zeer soepel.

Het is gelukt om corona heel lang buiten de deur te houden. Pas eind 2021 was de eerste bewoner besmet, door adequaat handelen van de medewerkers en goede naleving van de quarantaineregels door de bewoner is deze besmetting niet verder verspreid binnen de locatie. Onder het personeel hadden we wel te maken met besmettingen maar dit heeft de continuïteit van de zorg niet in het gedrang gebracht. Door een minimale inzet van uitzendkrachten konden roosterproblemen worden voorkomen.

### Geleerde lessen

- Voor veel van onze bewoners biedt het rust om te eten op de eigen groep. Voor corona aten alle bewoners gezamenlijk in de kantine.

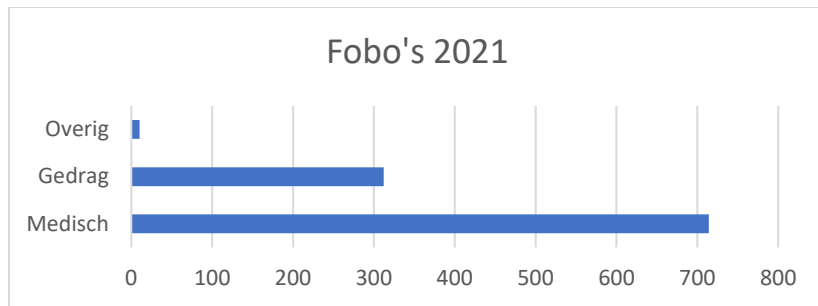
- Digitale informatieoverdracht heeft een vlucht genomen. Dit bood mogelijkheden voor afspraken met externen in de coronatijd.
- Er zijn digitale teambijeenkomsten georganiseerd. Dit werd gewaardeerd maar er werd ook duidelijk aangegeven dat de voorkeur wordt gegeven aan fysieke bijeenkomsten.
- Er zijn veel mogelijkheden om ondanks corona toch activiteiten te organiseren.

## 6. Incidentmeldingen

In 2021 werd nog gewerkt met fobo-meldingen, dit staat voor fout of bijna ongeluk. Vooral vanwege de term bijna ongeluk werden er veel fobo's gerapporteerd die eigenlijk in de rapportage thuis hoorde. Er is daarom besloten om van de fobo-systematiek af te stappen en in 2022 te starten met MIB(Melding Incident Bewoner) en MIM(Melding Incident Medewerker).

Zoals in onderstaande grafiek te zien is werden er voornamelijk medische fobo's gerapporteerd. Het overgrote deel hiervan is veroorzaakt door het vergeten af te tekenen van medicatie door de verstrekker. Dit is met de aanschaf van het digitaal medicatieverstrekking systeem aanzienlijk verbeterd. Er werd ook regelmatig medicatie geweigerd door onze bewoners. Bij meerdere weigeringen van dezelfde bewoner wordt dit onder de aandacht gebracht bij de praktijkverpleegkundige. Zij zet indien nodig acties uit.

	<b>Uitgezette acties fobocommissie</b>
1.	Aanschaf digitaal medicatieverstrekking systeem NCare.
2.	Dagelijkse bespreking van de gedragsfobo's door gedragskundige en management.
3.	Overgang van Fobo naar MIB/MIM

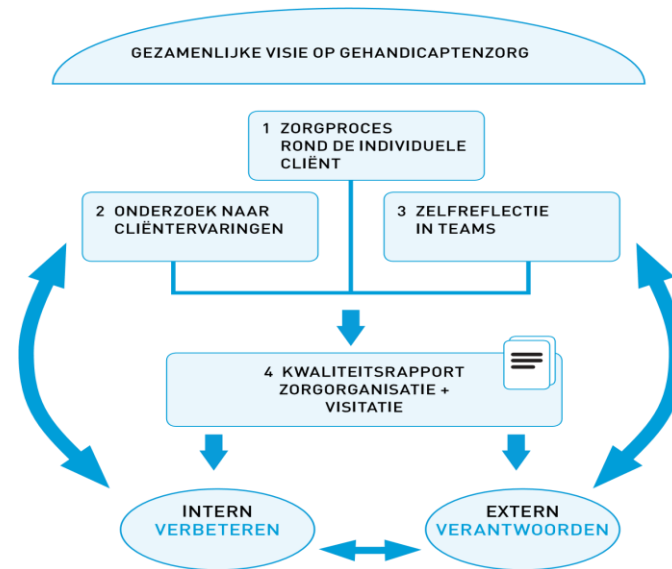


## 7. Kwaliteitskader

Stichting Actolei is aangesloten bij de VGN en conformeert zich aan het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Het uitgangspunt van het kwaliteitskader is een gedeelde visie op de vraag wat goede kwalitatief hoogstaande zorg is voor mensen met langdurige beperkingen.

Het kader komt tot werkwijzen die zowel op de werkvloer als 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:

1. Zorgproces rond de individuele cliënt
2. Onderzoek naar cliëntenervaringen
3. Zelfreflectie in teams
4. Kwaliteitsrapport zorgorganisatie + visitatie



Figuur 4: Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022

Het kwaliteitssysteem van Actolei is de afgelopen tijd in ontwikkeling geweest. In 2021 is een kwaliteitsmanager aangesteld die zich bezig houdt met het optimaliseren van processen. Om kwaliteitsverbeteringen en ontwikkelingen tot stand te brengen vanuit de medewerkers zelf is een kwaliteitscommissie opgesteld bestaande uit begeleiders van de woongroepen, de bestuurssecretaris en de kwaliteitsmanager. De begeleiders die in de commissie zitten hebben een training tot intern auditor gevolgd. De bouwstenen uit het kwaliteitskader komen terug in ons kwaliteitssysteem. Dit is weggezet in een overzicht (afbeelding 1) waarin de bewoner centraal staat met naast hem de medewerkers.

**Verantwoorde zorg**

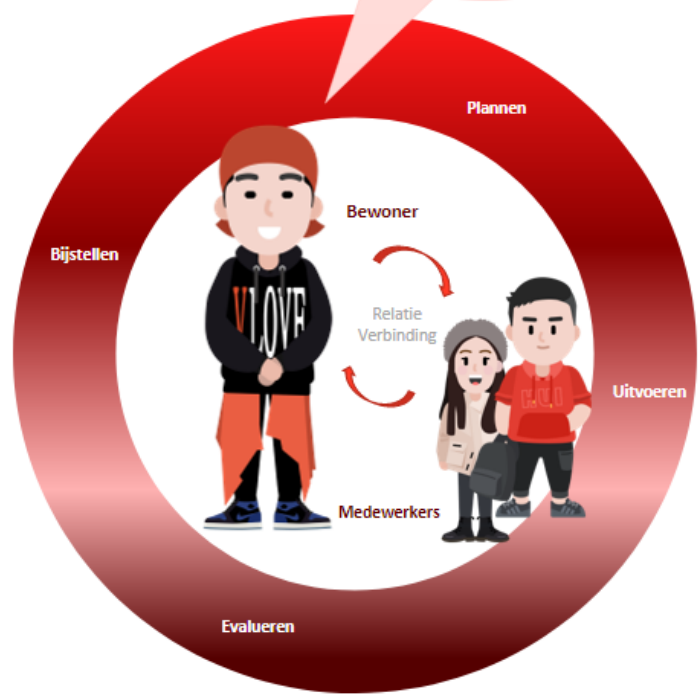
- Competente medewerkers
- Gebruik van hulpbronnen
- Gebruik van informatie
- Leiderschap, en management

**Mijn Leefplan**

- Dit ben ik
- Dit vind ik belangrijk
- Dit kan ik en wil ik bereiken
- Dit heb ik nodig
- Dit zijn mijn valkuilen en aandachtspunten

- Gesprekken met bewoners**
  - Leefplan bespreking
  - Huismeesteroverleg
- Een waardevolle dag**  
Een heldere dag structuur: Erbij horen en meedoen naar vermogen
- Afspraken voor een schoon en leefbaar huis**  
Opgesteld door medewerkers en bewoners
- Huisregels**  
Heldere afspraken met bewoners voor een veilige en stabiele woonplek
- MIC & MIM meldingen**  
Samen leren, verbeteren en ontwikkelen
- Voedselveiligheid**

- Jaargesprekken met medewerkers over persoonlijke groei ontwikkeling**
- Interne en externe audits (ISO)**  
Toetsen op veilige en verantwoorde zorg en de voortgang ontwikkelpunten
- Thema 's en Aandachtvelden**  
Gesprekken met en tussen medewerkers over veilige zorg. Raadplegen van externe expertise
- Veilig en Gezond werken (Arbo)**
- Managementinformatie**  
Kwaliteitsplan, verslag en rapportage
- Bewoners en Medewerkerstevredenheid**
- Kwaliteitswijzer**  
Digitaal handboek voor de medewerker



- 5 Kernwaarden**
- Betrouwbaarheid
  - Betrokkenheid
  - Plezier
  - Jezelf zijn
  - Veiligheid

**Goede Zorg**

- Veiligheid
- Wonen en Welzijn
- Persoonsgerichte begeleiding en ondersteuning
- Leren, verbeteren en ontwikkelen

Afbeelding 1:  
Overzichtsplaat  
kwaliteitssysteem  
Actolei

**4. Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele bewoner**

#### 4.1 Het leefplan

Zoals in ons kwaliteitssysteem aangegeven staat de bewoner centraal bij Actolei.

##### Ontwikkeling leefplan systematiek

Voor elke bewoner wordt een leefplan opgesteld in samenspraak met de bewoner, wettelijk vertegenwoordiger, persoonlijk begeleider en gedragskundige waarin de afspraken en het ondersteuningsaanbod worden verwoord. Dit plan heet het leefplan omdat het wonen bij stichting Actolei gaat over een goed en veilig leven voor onze bewoners. Hierin worden ook de doelen van de bewoner vastgesteld. De zorg die gegeven wordt bestaat uit een totaalpakket van (intensieve) begeleiding op de gebieden wonen, werken, vrije tijdsbesteding en alles wat hierbij komt kijken. Dus eigenlijk gaat het om intensieve begeleiding bij het leven. Het **Leefplan** levert persoonlijk maatwerk doordat het:

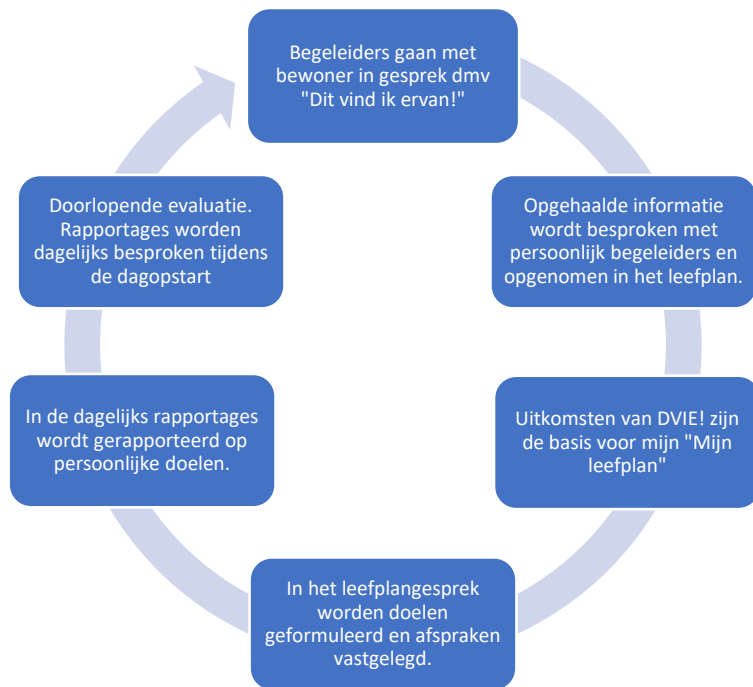
- Zicht geeft op de mogelijkheden en beperkingen van de persoon.
- Alertheid biedt op gezondheidsrisico's van de individuele persoon.
- Een kapstok is voor een open dialoog over iemands kwaliteit van bestaan.

Elke drie maanden worden deze plannen geëvalueerd door de gedragswetenschappers en persoonlijk begeleiders. Tweemaal per jaar tijdens een leefplanbespreking waarbij de bewoner en zijn vertegenwoordiger(s) aanwezig mogen zijn. De andere twee keer per jaar wordt de bewoner besproken tijdens de interne evaluatie. De bewoner staat centraal in het leefplan en de bespreking hiervan.

##### Optimalisatie van de leefplansystematiek

In 2021 is de leefplansystematiek onder de loep genomen. Voorheen werd een duidelijk onderscheid gemaakt tussen het wonen en het werken. Aangezien bij Actolei 24 uur per dag begeleiding wordt gegeven is een onderscheid niet altijd te maken. Nu de bewoners steeds ouder worden is de term "werken" steeds minder passend. We streven daarom naar een 'zinnvolle dag'.

Er is besloten om met ingang van 2022 in plaats van twee keer per jaar een leefplanbespreking naar drie keer per jaar te gaan. Hierbij worden vaste maanden gehanteerd waarin alle leefplannen worden gepland. Dit is in januari, mei en september. Onderstaand schema wordt drie keer doorlopen. De implementatie van deze leefplansystematiek starten we in 2022.



### Bewonersreis

De volledige bewonersreis is in 2021 onder de loep genomen. Dit is het proces tussen de eerste oriëntatie voor aanmelding tot de uitstroom van een bewoner. Door dit gehele proces te evalueren zijn eventuele knelpunten in kaart gebracht en is het proces geoptimaliseerd. In de gehele bewonersreis staat de bewoner centraal. Doel van de bewonersreis is om bewoners zich welkom en thuis te laten voel bij Actolei.

De processen zijn geoptimaliseerd en geborgd. De belangrijkste doorgevoerde verbeterpunten zijn:

- Helderheid op proces aanmelding tot inhuizing
- Duidelijke criteria voor aanmelding
- Aanmeldformulier aangepast
- Helderheid over de benodigde basisgegevens en documenten
- Informatie richting nieuwe bewoners bij inhuizing is verbeterd

### Interne evaluatie

Er zijn twee uitgebreide interne evaluaties uitgevoerd naar aanleiding van (bijna) incidenten gebaseerd op de Prisma light methode. Hieruit kwamen een aantal verbeterpunten die zijn opgepakt door het management

<b>Verbeterpunt</b>	<b>Uitgezette acties</b>
Rapportages	Onderdeel vernieuwde leefplancyclus is het rapporteren op doelen
Tijdig opschalen bij een niet pluisgevoel.	Training gepland de-escalerend werken. Werken vanuit drie-paar-ogen principe.
Afspraken rondom onderlinge afstemming en rapportage zijn niet optimaal.	Procesverbeteringen aanmelding, intake, inhuizing en verblijf.

### **Bouwsteen 2: Onderzoek naar bewonerservaringen**

Bij Actolei is structureel aandacht voor de mening en ervaring van onze bewoners. Voorbeelden hiervan zijn het wekelijkse spreekuur met de manager, de bewonersraad en aandacht voor de wensen van de cliënt tijdens de besprekingen van het leefplan. Daarnaast wordt minimaal elke 3 jaar een bewonerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze bewoners, deze is voor het laatst uitgevoerd in 2019. In 2022 wordt deze opnieuw uitgevoerd gebruik makende van een nieuw instrument “Dit vind ik ervan!”.

### Dit vind ik ervan!

Om de bewonerstevredenheid zo goed mogelijk in kaart ten brengen is in 2021 onderzocht wel instrument het beste aansluit bij de doelgroep. Na verschillende methoden te hebben vergeleken, is de keus gevallen op ‘Dit Vind Ik Ervan!’ (DVIE!).

In 2022 starten we met het meten van cliënttevredenheid met behulp van het instrument DVIE. De begeleiders hebben hier inmiddels een training in gekregen. Naast het meten van tevredenheid wordt dit instrument gebruikt om input op te halen voor de leefplanbespreking en om doelen te formuleren vanuit het perspectief van de bewoner.

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

Normaliter vinden er elke zes weken teambijeenkomsten plaats voor team wonen en team werken. In een teambijeenkomst worden onder andere casussen besproken, informatie gedeeld en oefeningen gedaan met als doel het verbeteren van communicatie en samenwerking in de teams. Met regelmaat worden externen uitgenodigd om hun expertise te delen over specifieke onderwerpen. Daarnaast kunnen medewerkers zelf onderwerpen ter bespreken aandragen. Door corona werden wij gedwongen om deze fysieke bijeenkomsten vanaf april 2020 te staken. Er is in 2020 te weinig aandacht besteed aan teamontwikkeling omdat groepen niet fysiek samen konden komen.

In 2020 is een belevingsonderzoek door Glow adviesbureau uitgevoerd onder alle medewerkers. Hierbij werd de medewerkers tevredenheid onderzocht. Om meer duiding te geven aan de uitslag van dit onderzoek zijn meerdere focusgroepen belegd met medewerkers. In 2021 is verder aan de slag gegaan met de actiepunten die hieruit voort kwamen.



<b>Behoeft /aandachtspunt</b>	<b>Actie</b>
De nachtdienst is lang en wordt soms als spannend ervaren	Het rooster is uitgebreid met een slaapdienst en de nachtdienst verkort
Gedragwetenschappers zijn te weinig aanwezig op de locatie.	Contract is uitgebreid zodat er doordeweeks altijd een gedragwetenschapper aanwezig is.
Er is behoefte aan een training omgaan met grensoverschrijdend gedrag.	Er is gezocht naar een geschikte training. Deze is gevonden en wordt in 2022 gepland.
Er is behoefte aan een BHV cursus.	In 2021 zijn alle medewerkers uitgenodigd voor een BHV cursus.
Begeleiding is veel tijd kwijt aan schoonmaaktaken.	Schoonmaakuren door Asito zijn fors uitgebreid, elke dag is een schoonmaakster op locatie.

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

##### **Externe audits**

Actolei werkt conform een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de norm ISO 9001:2015 en is ook als zodanig gecertificeerd. Voor de jaarlijkse certificering en herkeuring van ISO 9001 is het kwaliteitssysteem in 2021 door de TÜV ge-audit. Het betrof hierbij de tweede controle van het toegekende certificaat. De externe audit is met positief resultaat afgerond en er is besloten om de geldigheid van het certificaat te continueren.

##### **Interne audits**

Drie medewerkers hebben een training gevolgd tot interne auditor. Er is een interne audit uitgevoerd voor de thema's hygiëne op de woongroep, hygiëne in de keuken en rapporteren binnen het dossier.

Naar aanleiding van de uitkomsten uit de audit werden de volgende adviezen uitgebracht naar de bestuurder.

##### **Thema Hygiëne op de woongroep**

Op dit thema zijn meerdere verbetermaatregelen te treffen. Deze zitten hem met name in het maken en nakomen van afspraken. Advies van de kwaliteitscommissie is om met de huismeesters van de woningen basis hygiëne afspraken te maken voor alle medewerker van Actolei. Op advies van de kwaliteits commissie zijn er samen met de huismeester kaders vastgesteld voor een schoon en leefbaar huis. Vanaf 2022 zullen deze kaders dienen als maatstaf om te auditen, elkaar aan te spreken op en samen uit te dragen richting collega's en bewoners. De kwaliteitscommissie neemt hierin het initiatief om het proces te begeleiden en dit in samenwerking te doen met huismeesters.

##### **Thema Hygiëne in de Keuken**

De medewerkers in de centrale keuken zijn goed op de hoogte van de HACCP en hygiënemaatregelen en voeren die m.b.t. schoonmaak en onderhoud, afwas, koelen en handhygiëne goed uit.

## Externe expertise

Met het oog op uitbereiding in de toekomst is ervoor gekozen om expertise van buitenaf te gebruiken. Actolei heeft in 2021 gebruik gemaakt van de volgende externen:

<b>Deskundige</b>	<b>Werkzaamheden</b>
Adviseur Twynstra Gudde	Ondersteuning en adviseren bij opstellen visiedocument, jaarplan en meerjarenplan.
Procesbegeleider/ Projectmanager	Ondersteuning in adviseren bij de thema's bewonersreis, medewerkersreis, 24-uursbegeleiding en kwaliteitsmanagement.
Ambtelijk secretaris OR	Ondersteuning, training en scholing van de OR.
HR adviseur	Adviseren bij complexe HR-vraagstukken, personeelsbeleid opstellen.
Vertrouwenspersoon	Op afroep beschikbaar voor medewerkers voor een vertrouwelijk gesprek.
Orthopedagoog-generalist	Intervisie met en advies aan gedragskundigen.

## Wet zorg en dwang

Stichting Actolei heeft zich aangemeld als een Wzd-instelling in het register. Actolei heeft een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) WZD toegewezen gekregen via het LSR. Doordat er een aantal wijzigingen zijn geweest binnen het LSR hebben wij opeenvolgend in totaal drie verschillende vertrouwenspersonen toegewezen gekregen. Deze personen zijn allen op locatie geweest en hebben zich kenbaar gemaakt bij de bewoners. De bewoners zijn op de hoogte van de CVP WZD en hoe zij deze kunnen bereiken. In ieder huis hangt op het gezamenlijk prikbord de contactgegevens van de CVP WZD.

Om te kunnen voldoen aan de WZD vereisten heeft Actolei een WZD-functionaris benoemd. Op dit moment zijn geen vrijheidsbeperkende maatregelen of vormen van onvrijwillige zorg ingezet. In augustus 2021 is gebruik gemaakt van een WZD maatregel, hierbij is het stappenplan doorlopen.

Eind 2021 hebben de gedragskundige en de persoonlijk begeleider per bewoner gekeken of er sprake is van onvrijwillige zorg en welke afspraken er op dit moment gelden voor de bewoner. Dit was ook voorbereiding op de nieuwe leefplansystematiek die begin 2022 van start gaat.

### Ontwikkeling rondom leefplansystematiek

Het leefplan gesprek heeft als doel de volgende vragen te beantwoorden: “Hoe kan de bewoner zijn leven voortzetten zoals hij dit graag wil en hoe kan hij binnen de eigen mogelijkheden en beperkingen die dingen doen die hijzelf belangrijk en betekenisvol vindt?”

Het leefplan dient vervolgens een actueel beeld te geven van de behoefte van de bewoner en de daarbij behorende ondersteunings- en begeleidingsvraag. Op basis hiervan zijn samen met de bewoner doelen en acties gemaakt.

### Terugblik op 2020

In het kwaliteitsrapport over 2020 werd aangegeven dat we gezien de wens om te groeien aan de slag gaan met een verder professionalisering van de organisatie. Hierbij was het streven om een stevige basis te creëren waarop de organisatie verder kan groeien. Door de coronamaatregelen heeft niet alles doorgang kunnen vinden, desondanks zijn er toch veel stappen gezet.

### Wat hebben we bereikt in 2021?

Projecten	Status
Opzetten kwaliteitscommissie	Gereed
Medewerkersreis in beeld	Gereed, actiepunten worden opgepakt
Bewonersreis in beeld	Gereed, actiepunten worden opgepakt
Vernieuwde leefplansystematiek	Gereed, start 2022
Dit Vind Ik Ervan! in gebruik nemen als meetinstrument voor bewonerstevredenheid	Start 2022
Schoon en leefbaar huis	Gestart
Traject 24-uurstoezicht	In uitvoering
Kernwaarden vaststellen i.s.m. medewerkers en bewoners	Gereed
Prismalight analyse van twee (bijna) incidenten	Gereed, actiepunten worden opgepakt
Tweede controle ISO 9001 certificering	Gereed
3 medewerkster opgeleid tot interne auditors	Gereed
Meerdere interne audits uitgevoerd	Gereed
Proces plaatsingscommissie in beeld brengen en optimaliseren	In uitvoering

## Hoe nu verder

Stichting Actolei biedt op zorglocatie De Scholtenhof “ een leven lang wonen” aan. Dit betekent dat onze bewoners oud mogen worden op de Scholtenhof. ni. Deze visie heeft geleid tot een capaciteitsvraagstuk voor stichting Actolei. Met de huidige capaciteit van 38 plaatsen en het aanbod van levensloopbestendig wonen is er te weinig doorstroom en is er een wachtlijst ontstaan.

### Uitbereiding

Om te voorzien in de toenemende behoefte wil stichting Actolei in de komende 5 jaar uitbreiden naar 80 tot 100 plaatsen. Om dit te bewerkstelligen is een verdere professionalisering noodzakelijk. De huidige oudbouw op locatie De Scholtenhof moet worden gerenoveerd, dan wel vervangen worden en bij voorkeur wordt het aantal appartementen op de Scholtenhof verhoogd tot 48. Het principeverzoek ligt momenteel bij de gemeente Borne en Actolei is in afwachting van een akkoord. Naast de gewenste vernieuwing en uitbereiding op de huidige locatie oriënteert Actolei zich op verdere uitbereidingsmogelijkheden buiten de gemeente Borne.

### De ouder wordende populatie

Onze populatie wordt steeds ouder, we moeten daarom in de komende jaren rekening houden met een toenemende zorgbehoefte. Stichting Actolei wil de nadruk houden op woonbegeleiding en eventuele medische zorg blijven inkopen bij externe partijen. Dit vraagt een goede samenwerkingen met ketenpartners. In het aankomende jaren zal Actolei meer moeten investeren in samenwerkingsverbanden.

### Implementatie van de verbeterde leefplansystematiek

Zoals eerder dit rapport toegelicht wordt gestart met een volledig vernieuwde en verbeterde leefplansystematiek.

### Functiehuis

Het functiehuis wordt volledig herzien en alle functiebeschrijvingen worden opnieuw opgesteld. Een externe specialist zal de functies opnieuw wegen.