HESTERHUIZEN

de kracht van kleinschalige zorg

Voortgangsbericht kwaliteitsbeeld 2024

Interne Organisatie

Zorg wordt gevoerd vanuit de WLZ, WMO en JeugdWet

Wijziging raad van Bestuur:
Jeroen Gosser per 1 november afgetreden.
Jeroen Gosser benoemd als nieuwe Bestuurder.

Raad van Toezicht (RvT):
Jeanette Flapper
Denise Weitkamp
Renco van Buchholzen

Terugblik 2024
1. Wijziging Raad van Bestuur
2. Wijziging bezetting RvT
3. Groei aantal leden
4. Afrekening / personeelsrisico vetkersschappelijk ondertoek
5. Verdere invulling organisatiestructuur

Focus 2025
1. Herziening Missie en Visie van de Coöperatie
2. Portfoliomatrijs
3. Groei aantal leden
4. Dementiebeleving Zorgexpertisecentrum
5. Borging SLA dienstverlening
6. Verdere invulling organisatiestructuur
7. Doorontwikkeling verantwoordelijk ondertoek

Medewerkerstevredenheid

Leden geven zelf invulling aan de frequentie (richtlijn volgens kalender coöperatie) en alliantie van het medewerkers-tevredenheidsonderzoek, waarbij tevredenheid en betrokkenheid onder medewerkers centraal staan.

Onderdelen die aan bod kunnen komen bij het meten van de medewerkerstevredenheid:
- Werkinhoud
- Werkdruk
- Leiginiëtate & leidinggevende
- Communicatie
- Uitleiding & ontwikkeling
- Werkoffeer en Cultuur
- Samenwerking
- Uitbeidsvoorwaarden en beloning

Doelen van een MTO:
- Inzicht verkrijgen: Begrijpen hoe medewerkers zich voelen over hun werk en werkomgeving.
- Verbeterpunten signaleren: Identificeren van kneelpunten binnen teams of afdelingen.
- Medewerkersbetrokkenheid verhogen: Door actie te ondernemen op basis van feedback vanaan medewerkers zich gehoord.
- Behouden van talent: Tevreden medewerkers zijn loyaler en minder geneigd om te vertrekken.
- Organisatieontwikkeling: Bijdragen aan het verbeteren van cultuur en prestaties.

MIC

Aantal meldingen: 417 (ONB ZM) + 146 alle ECD, bevatte 82 cliënten. Stijging van 111 meldingen ten opzichte van 2023, passend bij groei

Geen meldingen gedaan bij:

Terugblik 2024
1. Thematisering met Medisch Specialisten (overgeroeiend naar aanvullende)
2. Terugkoppeling periodieke en jaarrapportage
3. Inzicht bij MIC-commissie (nieuwe Kwaliteitsmanager)
4. Kwaliteitsfunctie gefragmenteerd

Focus 2025
1. Thematisering met MIC
2. Beleidsbrochure MIC (verslaglegging leden)
3. Vindbaarheid en correct gebruik formulieren MIC (ECD)
4. Borging cyclus m.b.t. MIC bij leden

Een incident is een verdenking of vaststelling van een ongewenste gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg, en kan plaatsvinden bij een of meerdere leden of medewerkers binnen het cliënten bij de cliënt.
Wanneer die actuele ernstig of blaar is, is er sprake van een calamiteit.

Clienttevredenheid

Met uitgangspunt voor het cliëntervaringsonderzoek is de vaagwijzer 'Cliënten aan het woord'. Deze vragenlijst is positief beoordeeld door de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en opgenomen in de reeks van cliëntervaringsinstrumenten (bouwsteen 2).

Onderdelen die aan bod komen bij het meten van de clienttevredenheid:
- Begeleiding
- Wonen
- Dagbesteding & werk
- Vrije tijd
- Medische zorg
- Zeggen
- Inspraak & klachten

Naast de vragenlijst gebruiken leden diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en de tevredenheid van de cliënten te monitoren.

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd

Aantal cases ondersteuning: 3
Licht stijging t.o.v. 2023

Terugblik 2024
1. Nieuwsbrieven (nieuwe) leden deels gerealiseerd
2. Samenwerking CVP Wzd – andere betrokkenen
3. De dubbele communicatie wie betrokken is versus Zorgbemiddeling en Quasi bij de leden.

Focus 2025
1. uitbreiding team CVP Wzd – werkdeling cliëntleed
2. Kennisbeleid (nieuwe) leden
3. Samenwerking CVP Wzd – andere betrokkenen

De CVP Wzd is opgeroepen in de Wzd om cliënten en hun vertegenwoordigers zo nauwelijks advies en bijstand te verlenen met betrekking tot hun rechtspositie bij de vrijheidsbeg. zorg.

Wzd

Aantal maatregelen: 12
Licht stijging ten opzichte van 2023

Terugblik 2024
1. Organisatie vastlegging maatregelen
2. Introductie nieuwe Wzd functionaris
3. Training/scholing teams
4. Wzd beleid boogen

Aantal cliënten maatregel onvrijwillige zorg: 3
Aantal cliënten noodmaatregel: 4

Focus 2025
1. Tijdig inzetten van Wzd functionaris
2. Vastlegging maatregelen
3. Training en scholing medewerkers
4. Wzd beleid boogen
5. Samenwerking Expertiseteam

De Wet zorg en dwang (Wzd) is sinds 1 januari 2020 in werking. De bedoeling van deze wet is dat onvrijwillige zorg voor mensen met een verstandelijke beperking of dementie zoveel mogelijk wordt voorkomen.

Regiebehandelaar

Terugblik 2024
1. Opvolging Regiebehandelaar per 01-07-2024 niet ingevoerd, huidige RB heeft verlofzaamheden verlengd
2. Inzet verlengde arrangementsactie
3. Geen bijscholing training georganiseerd
4. Uitwerking kwaliteitsindicatoren niet gerealiseerd
5. Bekendheid Regiebehandelaar bij diverse indicaties

Er blijft overgeroepen verzicht in locaties: van geen bereikbaarheid tot cognitieve beknotten rend.

Focus 2025
1. Opvolging/invulling Regiebehandelaar per 01-07-2025
2. Scholingsaanbod bekijken
3. Uitwerking verschillende kwaliteitsindicatoren
4. Ondersteuner dementieteam van behandelcentrum

Een Regiebehandelaar bewaakt de coördinatie en samenhang van de zorgverlening en zorgt dat zorg wordt aangeboden aan de gewenste kwaliteit van zorg. Hij/zij zorgt voor zeldzamere overlegvormen tussen betrokken zorgverleners en zal er op toe dat er elke cliënt aangemeldwordt waar dit aldaar.

Cliëntvertrouwenspersoon

Aantal meldingen: 18
Stijging ten opzichte van 2023

Overzicht meldingen
2021: 12
2022: 12
2023: 12
2024: 16

Focus 2025
1. Kennismaking nieuwe CVP
2. Prioriteit voor preventieve activiteiten
3. Stimuleren samenwerking vertrouwenspersonen
4. Medische handelingen goed bogen t.o.m. kaschen
5. Bereikbaarheid monitoren/evaluaren
6. Communicatie leden

Terugblik 2024
1. Opzicht bewonersoverleg monitoren
2. Kennismaking nieuwe CVP – locaties
3. Samenvoeging nieuwe CVP – andere betrokkenen
4. Bezoek preventieve activiteiten uitgevoerd
5. Evaluatie bereikbaarheid CVP
6. Aansluiting klachtenportaal bij alle locaties gerealiseerd.

De cliëntvertrouwenspersoon staat open voor leden vraag of klacht die betrekking heeft op de relatie tussen de cliënt en de instelling. Een vragen-set opmerkingen zijn die in eerste instantie niet de rechte weerd lijken. Achter een schijnbaar onbetrouwbare vraag zit meestal een diepere vraag.

Medewerkers-vertrouwenspersoon

Aantal meldingen: 1
Licht daling t.o.v. 2023

Terugblik 2024
1. Aanbodzit ongewenst gedrag
2. Training/cursus niveau
3. Ondersteuning aangeslaagde

Focus 2025
1. Aanbodzit ongewenst gedrag
2. Training/scholing medewerkers/leden

Een van de dilemgebiet taken van de medewerkersvertrouwenspersoon is bemiddelen tussen medewerkers die dat kiezen en ongewenst gedrag en klachten van cliënten. Ongewenst gedrag is gedrag dat als niet direct betrokken is. Ongewenst gedrag is gedrag dat in redelijkheid gemeden wordt, dat medewerkers onder bekommerd worden in hun werk. Het wordt een probleem wanneer betrokkenen gezamenlijk niet tot een oplossing komen.

Verpleegkundig Specialist GGZ

Terugblik 2024
1. Thematisering contact Medicatie en uitwisseling Medicatie-audit
2. Uitwisseling Dossier-audit
3. Behandelinhoudelijk betrokkenheid bij GGZ- en/of gedragsproblematiek (farmacotherapie en begeleiding/ondersteuning)
4. WLZ-aanvragen uitvoeren
5. Kenbaarheid aan expertise op psychiatrische- en gedragsproblematiek

Focus 2025
1. meewerken aan kwaliteitsverbetering
2. Uitvoering en opvolging dossier-audit.
3. WLZ-aanvragen uitvoeren
4. Innovatie/ketenbetrokkenheid bij GGZ- en/of gedragsproblematiek (farmacotherapie en begeleiding/ondersteuning)

Een verpleegkundig specialist GGZ is een Regiebehandelaar die diagnosteert, behandelt, begeleidt, voorlicht en ondersteunt. De VS is zachtmoedig bezwaar en bekwaam om farmacotherapie voor te schrijven en op te volgen.

Landrijk · Youngster · Zorgboerderij Het Karwei · Flevo Zorg · Zuniek · meet Welkenhorst · Uitgeverij · Farm Residence · FreewayZorg · rosaleszorg · Vaart in Zorg · Alora Zorg