



SAMEN OP DE GOEDE WEG

KWALITEITSRAPPORT STICHTING JUUTSOM

versie voor cliënten.

Maart 2018

door Nelleke Oosterling.

1. Inhoudsopgave.

2. Inleiding, Juutsom is...	blz.3
3. Top 6 bij kwaliteit van leven.	blz.3
4. Hoe wordt kwaliteit geregeld?	blz.4
5. Juutsom in getallen.	blz.4
6. In gesprek...	blz.4
6.1. Plannen maken en evalueren.	blz.5
6.2. Meepraten en meebeslissen	blz.5
6.3. Ervaringen van cliënten	blz.5
6.4. Ervaringen van medewerkers.	blz.6
7. Het allerbelangrijkste voor 2018 en 2019.	blz.8
8. Bevindingen vanuit de Cliëntenraad.	blz.8
9. Bevindingen vanuit de Raad van Toezicht.	blz.10

2. Inleiding; Juutsom is.....

Juutsom is een kleine zorginstelling op het Zeeuws Vlaamse platteland. Bij Juutsom kan je jezelf zijn. We kennen elkaar. Begeleiders weten wat ze doen en zijn echt betrokken. Juutsom vindt dat de natuur belangrijk is voor mensen. Bij Juutsom kan je buiten bezig zijn en omgaan met dieren.

Juutsom wil mensen helpen bij het hebben van een mooi, gezond en gelukkig leven. Juutsom is er voor mensen van jong tot oud met verschillende beperkingen. Bij Juutsom kan je wonen, werken, ontspannen, groeien, jezelf zijn! Bij Juutsom kan je:

Er zijn, ervaren, groeien, op je eigen weg!



3. Top 6 bij kwaliteit van leven.

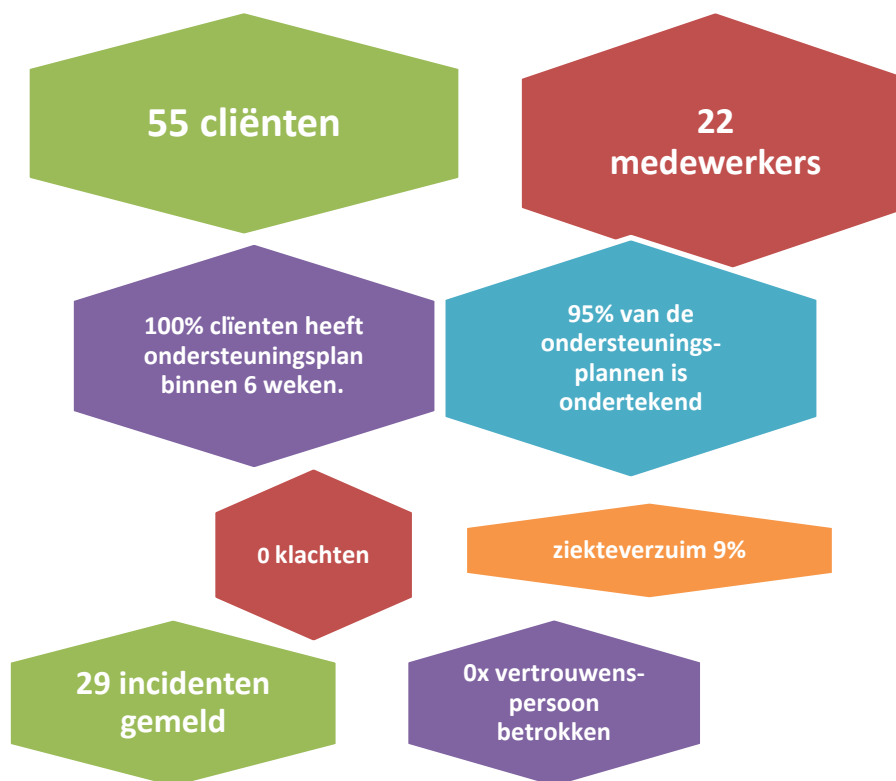
De Raad van Bestuur heeft een top 6 gemaakt van dingen die erg belangrijk zijn als het gaat om kwaliteit van leven van de cliënten van Juutsom. Dit is de top 6:

1. **Gezien en gehoord worden.** Ieder mens is uniek en waardevol. Naast elkaar staan, er voor elkaar zijn. Erbij horen en ertoe doen.
2. **Een warm, open en overzichtelijk opvoedingsklimaat** is belangrijk voor ieder kind.
3. **Een veilige leef- en werkomgeving.**
4. **Werken en leven in en met de natuur** kan mensen extra helpen.
5. **Gezelligheid, samen bezig zijn, lekker en gezond eten** geven het leven extra glans.
6. **De organisatie** -zoals administratie, financiën, personeelszaken en onderhoud- **moet zo goed mogelijk geregeld zijn** om alles goed te laten verlopen.

4. Hoe wordt kwaliteit geregeld?

Stichting Juutsom heeft een kwaliteitsmanagement systeem. Het systeem staat uitgelegd in het kwaliteitshandboek. Hierin staat precies verteld hoe alles bij Juutsom geregeld wordt. Wat wel en niet mag. Hoe dingen moeten gaan. En hoe alles wordt gecontroleerd en verbeterd. Eén keer per jaar vindt een grote controle plaats, een audit. Juutsom moet dan laten zien dat alles goed verloopt. Zo krijgt Juutsom een certificaat (ISO) als soort diploma van het goed regelen van de kwaliteit van de zorg.

5. Juutsom in getallen.



Opmerkingen:

- Het zijn gemiddelde cijfers van eind 2017.
- Het ziekteverzuim is erg hoog. Juutsom heeft in 2017 4 langdurig zieken. Dat is veel pech. Met hulp van een ARBO dienst probeert Juutsom de zieke medewerkers te helpen. In de eerdere jaren was het ziekteverzuim meestal 6%.

6. In gesprek.....

Juutsom wil graag in gesprek zijn met haar cliënten. Wat wil iemand? Wat verwacht iemand? Wat heeft iemand nodig? Waar is iemand wel of niet tevreden over? Wat kunnen we samen afspreken? Begeleiders bij Juutsom werken altijd aan deze vragen. Belangrijk is:

- dagelijks contact met elkaar
- rapportages en verslagen
- spontane en geplande gesprekken
- observaties; wat kan je aan iemand zien/ merken
- samen optrekken en samen beleven.

6.1. Plannen maken en evalueren.

We maken voor iedere cliënt een ondersteuningsplan. Hieronder kan je zien hoe dit gaat:



6.2. Meepraten en meebeslissen.

Bij Juutsom praten cliënten mee;

- iedere dag in de dagelijkse omgang
- in het bewonersoverleg
- in het dagbestedingsoverleg
- in de cliëntenraad
- tijdens tweejaarlijks cliënt tevredenheidsonderzoek

Cliënten praten mee over alle dingen die belangrijk zijn bij Juutsom en voor henzelf. Als er dingen zijn die voor veel mensen belangrijk zijn worden die op de actielijst van het kwaliteitsmanagementsysteem gezet. Dit is dan een verbeterpunt voor de organisatie.

6.3. Ervaringen van cliënten.

In 2018 wordt een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek gehouden. In 2016 is dit de laatste keer gebeurd. Cliënten hebben toen allemaal dingen verteld en zijn er nieuwe afspraken gemaakt.

Wat is er allemaal gedaan:

- Er is met één persoon betere afspraken gemaakt over het krijgen van persoonlijke aandacht van de begeleiders.
- Er is een prikbord opgehangen in de kantine om informatie te delen.
- Er is samen gesproken of het nodig is vaker dan 2 keer per jaar te vergaderen met de cliënten van de dagbesteding. Dit vonden de meeste mensen niet nodig.
- Er is een nieuwe kantine in gebruik genomen en er wordt nu op wisselende tijden geluncht op zaterdag. Daardoor is het minder druk in de kantine.
- Er zijn handdoekmachines opgehangen en een bredere wasbak zodat mensen beter hun handen kunnen wassen voor het eten.
- Er is gesproken over de leeftijd waarop kinderen mogen meedoen met een gesprek. Dit kan namelijk heel goed zijn maar ook erg verwarrend en moeilijk. De cliëntenraad adviseerde 12 jaar. Besloten is het per kind te bekijken.
- Er zijn twee computers geplaatst voor de kinderen van de woongroep.
- Er is met drie bewoners extra gesproken over de reden waarom zij bij Juutsom wonen.

Wat moet er nog gebeuren:

- Het wassen van de handen voor het eten kan bij de volwassenen nog altijd beter. We moeten nadenken over hoe iedereen daar beter aan te houden (niet iedereen vindt het even belangrijk).
- We moeten een vaste persoon aanwijzen die het informatie bord in de kantine bijhoudt.
- We moeten erop letten dat er een goede frequentie is van het bewoners overleg.



6.4. Ervaringen van medewerkers.

Maart 2018 was er een teamreflectie. Begeleiders praten met elkaar over hoe alles gaat en wat zij nog beter kunnen doen.

Het ging over medicatiegebruik. Begeleiders willen in 2018 en 2019 werken aan:

* meer opletten bij dingen die niet helemaal kloppen en dan ook gelijk iets doen (bijvoorbeeld

'waarom zit er een los pilletje in de voorraaddoos?'

* met cliënten praten over het geven van de medicijnen. Waar moeten begeleiders op letten om te zorgen dat cliënten de pillen goed innemen? Dit opschrijven in het ondersteuningsplan.

* De begeleiders moeten het onderwerp medicatie verstrekken vaker bespreken in het werkoverleg.

Het ging ook over vrijheidsbeperking; waar hebben mensen/ kinderen zelf regie over en wat wordt voor hen beslist?

Begeleiders hebben nagedacht over:

* samen praten over het kamermoment: heeft iemand dit vast nodig? Is het onrustig voor de kinderen wanneer niet iedereen een kamermoment heeft?

* samen praten over het deuralarm: is dit echt noodzakelijk voor een bewoner. Waarom wel? Waarom niet? We gaan dit per persoon bespreken en nieuwe afspraken opschrijven in het ondersteuningsplan.



7. Het allerbelangrijkste voor 2018 en 2019.

Wanneer de Raad van Bestuur alle dingen bekijkt die in dit rapport staan en die we tegenkomen in het kwaliteitsmanagementsysteem, vinden we een aantal dingen het allerbelangrijkst om aan te werken in 2018 en 2019. We denken hierbij aan onze eigen top 6!

Acties 2018 en 2019 in de top 6 van kwaliteit van leven:

1. Gezien en gehoord worden.
Een nieuw onderzoek naar cliënttevredenheid uitvoeren.
2. Een warm, open en overzichtelijk opvoedingsklimaat.
De begeleiders krijgen cursussen en opleidingen zodat zij veel kennis hebben over moeilijke dingen als dementie, hechtingsstoornis. Afspraken staan in het opleidingsplan.
We gaan door met de teamreflectie: begeleiders denken samen na over wat zij belangrijk vinden en wat beter kan.
3. Een veilige werk- en leefomgeving.
Extra letten op medicatie beleid. Afspraken met de apotheek beter maken. Begeleiders letten beter op en bespreken het onderwerp vaker in het werkoverleg. Met cliënten wordt de manier van medicatie geven een onderwerp van gesprek.
Begeleiders blijven praten over de eigen regie van bewoners; dingen zoals het kamermoment en deuralarm. Dit wordt ook onderwerp van gesprek met cliënten en wordt apart genoemd in het ondersteuningsplan.
In het ondersteuningsplan worden risico's per persoon benoemd en makkelijk opgeschreven. Zo kan iedereen snel zien wat belangrijk is en wat er gedaan moet worden om risico's te verminderen.
4. Werken en leven in en met de natuur.
We gaan investeren in een tweede houtkachel om het gebouw warm te stoken.
5. Gezelligheid, samen bezig zijn en lekker eten geven.
Samen met de cliëntenraad een jaarschema maken waarin wordt afgesproken welke feesten en bijeenkomsten wanneer plaatsvinden.
6. De organisatie moet goed geregeld zijn.
We gaan mensen die het ondersteuningsplan niet ondertekenen meer benaderen. We schrijven in het dossier wanneer iemand niet ondertekent met de reden daarbij.

10. Bevindingen vanuit de CR. Vragen aan de cliëntenraad:

De cliëntenraad heeft een presentatie gehoord over het kwaliteitsrapport en het rapport doorgenomen. De raad van Bestuur heeft tijdens een bijeenkomst 11-04-2018 vragen aan de cliëntenraad gesteld. Hieronder volgt een weergave van de vragen en antwoorden en van wat de cliëntenraad verder heeft gezegd over het rapport.

Wat vinden jullie van de top 6 van belangrijkste dingen bij kwaliteit van leven? Mis je iets? Klopt alles wel?

* De cliëntenraad vindt de top 6 goed verwoord.

*Wat betreft punt 5 wordt opgemerkt dat er meer aandacht kan zijn voor organisatie van gezellige dingen samen met de bewoners van de kamertraining.

Wat vindt de cliëntenraad van het gebruiken van deuralarmen? Wat is ervoor? Wat is er tegen?

* De cliëntenraad vindt het een goede zaak dat er in de nacht deuralarmen worden gebruikt. Dan heeft de leiding ten minste in de gaten wat er gebeurt en kan de leiding mensen helpen, bijvoorbeeld als zij verward zijn of een nacht merrie hebben.

* De cliëntenraad merkt op dat de geluiden van de bellen overdag als irritant worden ervaren door sommige mensen. De deuralarmen worden dan toch niet gebruikt, misschien kunnen de geluiden van de bellen overdag worden afgezet.

Wat vindt de cliëntenraad van een vast kamermoment voor alle bewoners? Wat is er voor? Wat is er tegen?

* De cliëntenraad vindt het goed dat er tijdens het kamermoment individuele aandacht is voor cliënten.

* De cliëntenraad denkt dat veel kinderen het kamermoment ook echt als een rustpunt ervaren en niet als vrijheidsbeperking.

* De cliëntenraad vindt het belangrijk dat het kamermoment onderwerp van gesprek blijft. Misschien zijn er wel andere ideeën die ontstaan door erover te praten met de kinderen.

Heeft de cliëntenraad nog andere opmerkingen of vragen over dit rapport?

* De cliëntenraad vraagt of cliënten rapportages en verslagen mogen inzien. Dit mag natuurlijk als het henzelf betreft. Bij kinderen wordt dit ook besproken met de wettelijk vertegenwoordiger.

* Er zijn 29 incidenten gemeld in 2017. De cliëntenraad vindt het belangrijk dat er naar verbeterpunten wordt gekeken. Deze worden opgenomen in het actieplan wat hoort bij het kwaliteitsmanagement. Dit gebeurt dus.

* Hoe gaat Juutsom om met iemand die zich niet goed kan verwoorden bij het schrijven van het ondersteuningsplan. Juutsom probeert dan te letten op wat iemand laat zien in zijn / haar gedrag. Ook kan worden geluisterd naar mensen die de persoon erg goed kennen. Er kan ook worden gewerkt met pictogrammen, maar dit is niet de expertise van Juutsom en gebeurt in de praktijk eigenlijk niet. Bij bijna alle cliënten van Juutsom is dit namelijk niet nodig.

* Wordt er bij beëindiging van de zorg een eindgesprek gehouden? Bij bewoners vindt een eindevaluatie en laatste verslaglegging plaats. Bij dagbesteding en logeren gebeurt dit alleen wanneer dit noodzakelijk is.

* De cliëntenraad adviseert bij medicatiegebruik van logees de ouders toestemming te vragen op een formulier om zelf de overzichten van medicatiegebruik bij de apotheek te kunnen opvragen.

De Raad van Bestuur zal de genoemde punten verwerken in het kwaliteitsrapport en waar nodig verbetermaatregelen invoeren op de actielijst.



11. Bevindingen vanuit de RvT.

De Raad van Toezicht heeft de rapportage doorgenomen en tijdens een vergadering 9-5-2018 een reactie gegeven. Tevens hebben de leden enkele vragen beantwoord (dezelfde vragen als de cliëntenraad). Hieronder worden de bevindingen verwoord.

Wat vindt de RVT van de top 6 van belangrijkste waarden bij kwaliteit van leven? Mist U iets? Klopt alles wel?

* De RVT vindt hygiëne, gezonde leefomgeving, geborgenheid en veiligheid ook erg belangrijke waarden.

Wat vindt de RVT van het gebruiken deuralarmen? Wat is ervoor? Wat is ertegen?

* De RVT vindt een alarm op de deur in de nacht niet vrijheid beperkend. Deuren worden niet afgesloten en de alarmen worden alleen in de nacht gebruikt om toezicht te kunnen bieden wanneer een kind van zijn kamer afgaat. Zonder deuralarm zou de slaapdienst dit niet horen. Het

deuralarm zorgt ook voor veiligheid.

* Het deuralarm is een hulpmiddel. Het is goed per persoon te bekijken of het nodig is en hier dan afspraken over te maken.

Wat vindt de RVT van een vast kamermoment voor alle bewoners? Wat is ervoor? Wat is ertegen?

* De RVT vindt het positief dat de CR het kamermoment niet als vrijheid beperkend ervaart.

* Het kamermoment kan rust bieden. Het kan onderdeel zijn van vaste huisregels net als op een vast moment eten of naar bed gaan.

* Het is natuurlijk niet de bedoeling dat begeleiders het kamermoment alleen maar gebruiken voor hun eigen gemak. Dit is nu niet zo.

* De RVT vindt het goed het gebruik van een kamermoment per persoon te bekijken en af te spreken.

* Het is erg positief dat een kamermoment wordt gebruikt voor het bieden van rust en individuele aandacht door begeleiders

Heeft de RVT nog andere vragen of opmerkingen over dit rapport?

* Bekeken kan worden welke plek het kwaliteitsrapport in het kwaliteitsmanagement kan innemen.

* De RVT vindt het heel belangrijk dat er snel betere afspraken met de nieuwe apotheek komen over de medicijnlijsten.

* De RVT is tevreden dat cliënten en medewerkers allemaal meepraten in het rapport. De RVT vindt dat Juutsom respect laat zien voor cliënten en medewerkers en naar hen luistert.

De Raad van Bestuur zal de genoemde punten verwerken in het kwaliteitsrapport en waar nodig verbetermaatregelen invoeren op de actielijst.