



SAMEN OP DE GOEDE WEG

KWALITEITSRAPPORT STICHTING JUUTSOM

versie voor cliënten.

Mei 2019

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.7
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.

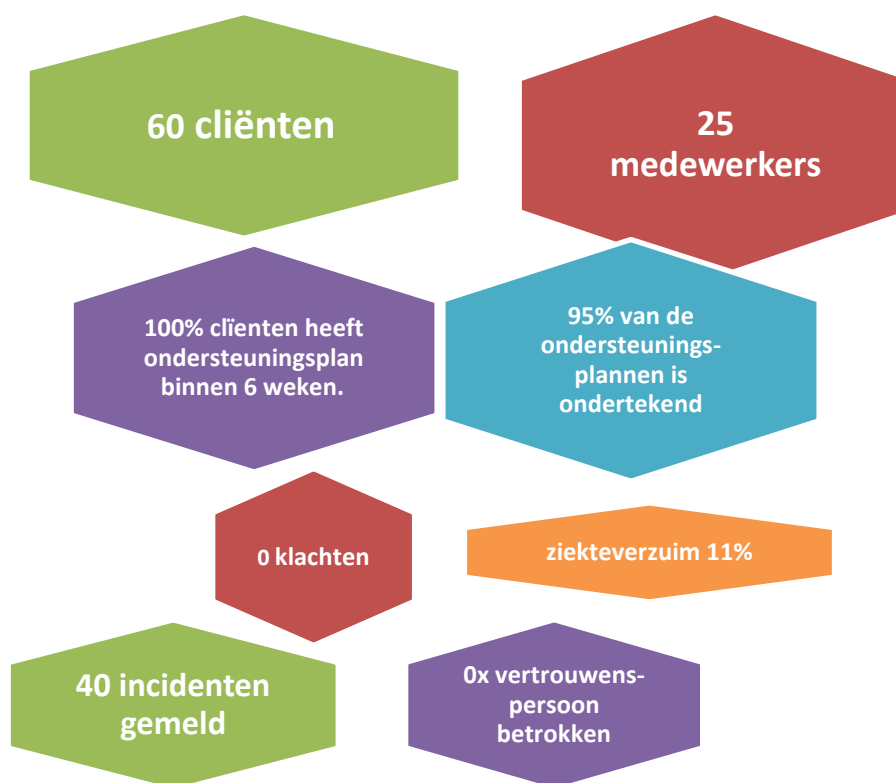
De Raad van Bestuur heeft een top 6 gemaakt van dingen die erg belangrijk zijn als het gaat om kwaliteit van leven van de cliënten van Juutsom. Dit is de top 6:

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 2018.
- Het ziekteverzuim is erg hoog. Juutsom heeft in 2018 4 langdurig zieken. Dat is veel pech en kwam niet door het werk. 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 tweemaaljaarlijks 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 is een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek gehouden.. Cliënten hebben toen allemaal dingen verteld en zijn er nieuwe afspraken gemaakt. Veel mensen waren erg blij met Juutsom en

gaven Juutsom gemiddeld een 8. Er zijn ook dingen aangegeven die beter kunnen. Voor die dingen is samen met de cliëntenraad een plan gemaakt zodat we kunnen zorgen dat het beter wordt. Het gaat om de volgende dingen:

- Bij iemand was het evaluatie verslag veel te laat gemaakt. Dit is natuurlijk niet de bedoeling. We gaan er nog beter op letten zodat we kunnen zorgen dat dit helemaal niet meer gebeurt. Eén begeleider gaat dit bijhouden en erop letten dat iedereen er op tijd aan denkt.
- Twee mensen gaven aan dat het jammer is dat zij soms niet horen wat er speelt bij Juutsom. Bijvoorbeeld wanneer een nieuw iemand in dienst komt of iemand zwanger is. We gaan daarom een nieuwsbrief maken. Ook gaan we weer meer informatie op Facebook zetten en elke week in de kantine het prikbord bijwerken met nieuwtjes.
- Het was natuurlijk heel warm in de zomer van 2018. We hebben toen wel aandacht besteed aan extra drinken, extra rustmomenten, passende kleding en natuurlijk meer ijsjes eten. Maar toch was dit niet voor iedereen duidelijk. Daarom zullen we voortaan bij een hittegolf duidelijker maken dat we werken volgens het nationale hitteplan. Bijvoorbeeld door dit duidelijker aan te geven op bordjes in de gang en kantine, beter te vertellen en in de nieuwsbrief te schrijven.
- Cliënten vinden het jammer dat Juutsom bij sommigen mensen in de streek helemaal niet bekend is. De cliëntenraad wil daarom een plan maken om de naamsbekendheid van Juutsom te verbeteren.
- Soms is het lastig dat er in de woongroep jongere kinderen en oudere kinderen bij elkaar wonen. Kinderen vinden elkaar soms irritant. Bijvoorbeeld omdat de jongere kinderen meer lawaai maken en de oudere kinderen soms de baas spelen over de televisie. Het is belangrijk dat zulke irritaties niet de overhand nemen. Daarom zal er in het maandelijkse bewonersoverleg meer aandacht aan dit onderwerp besteed worden en ook de begeleiders zullen erover nadenken wat anders kan. Kinderen kunnen bijvoorbeeld in kleinere groepjes eten of aparte ruimtes als woonkamer gebruiken of samen afspraken maken over gebruik van televisie en herrie maken in huis.



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 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 2019. We denken hierbij aan onze eigen top 6!

Acties 2019 in de top 6 van kwaliteit van leven:

1. Gezien en gehoord worden.
De dingen die zijn afgesproken na het onderzoek naar ervaringen van cliënten uitvoeren.
2. Een warm, open en overzichtelijk opvoedingsklimaat.
De begeleiders krijgen cursussen en opleidingen zodat zij veel kennis hebben over moeilijke dingen. In 2019 zullen zij leren werken met de methodiek "geweldloos verzet" om nog beter te leren met moeilijk gedrag om te gaan. 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. Voortaan wordt in het werkoverleg ook altijd per cliënt het onderwerp medicatie besproken.
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.
De afspraken over het werken met persoonlijke beschermingsmiddelen zoals oorkleppen, zaaghandschoenen, helmen, brillen etc. worden opnieuw bekeken en verbeterd. Er zal beter opgelet worden dat dit goed door iedereen wordt gedaan.
4. Werken en leven in en met de natuur.
We gaan zorgen dat het buitenspeelgoed zoals skelters beter in orde is zodat er nog lekkerder buiten gespeeld kan worden.
5. Gezelligheid, samen bezig zijn en lekker eten geven.
Er is een jaarplanning gemaakt van wanneer we welke leuke dingen met wie doen. We gaan nu kijken of dit goed bevalt.
6. De organisatie moet goed geregeld zijn.
We hebben in 2018 gewerkt aan het invoeren van de nieuwe regels op gebied van privacy (AVG). Het zijn best lastige regels, dus we gaan nu goed onderzoeken of dit allemaal wel gaat zoals het hoort.

8. 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 eidevaluatie 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.



9. 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.