

# SAMEN OP DE GOEDE WEG

KWALITEITSRAPPORT STICHTING JUUTSOM

versie voor cliënten.

Maart 2022

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 2022 en 2023.	blz.7
8. Bevindingen vanuit de Cliëntenraad.	blz.9
9. Bevindingen vanuit de Raad van Toezicht.	blz.9

## 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.

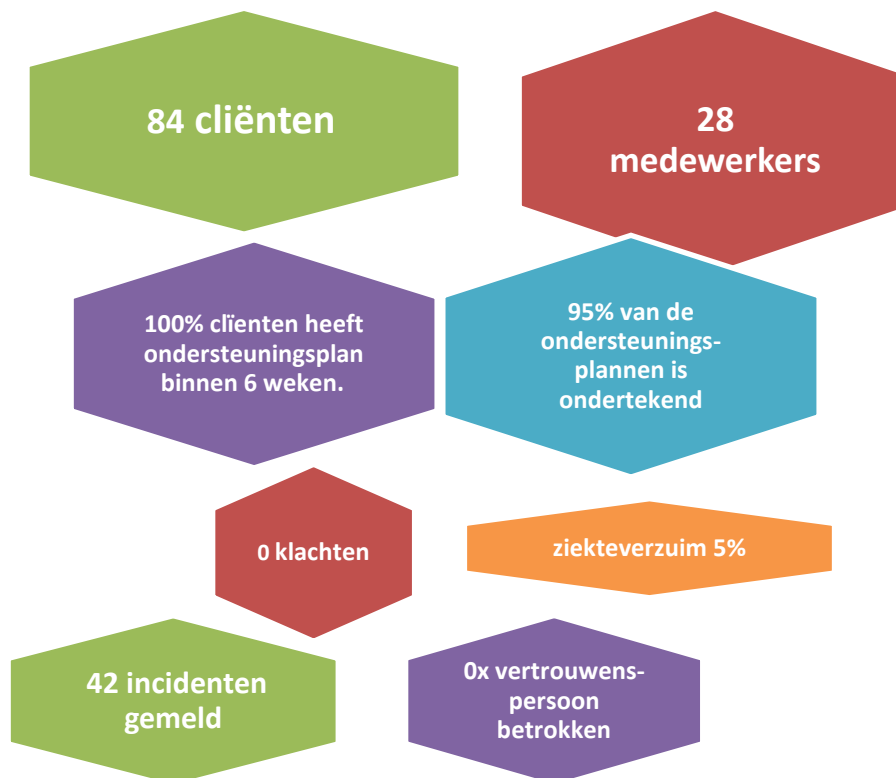
De Raad van Bestuur heeft een top 6 gemaakt van dingen die erg belangrijk zijn als het gaat om kwaliteit van leven van de cliënten van Juutsom. Dit is de top 6:

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 begin 2022.
- Er zijn wat meer cliënten gekomen, dat komt doordat Juutsom nu ook ambulante begeleiding biedt.

#### 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 2020 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:

1. Eén persoon meldt dat er te weinig evaluatiemomenten hebben plaatsgevonden. Dit is hersteld. Het tijdig evalueren is een blijvend aandachtspunt.
2. Er wordt opgemerkt dat het vervelend is dat mensen met vieze laarzen door de kantine lopen. Dit is besproken in het werkoverleg van de dagbesteding.
3. De wens is dat de huiskamer meer huiselijk wordt ingericht. Dit punt wordt opgepakt in overleg met bewoners.
4. Er was vraag naar meer game apparatuur. Dit is opgelost.
5. Bewoners hebben last van geluid van elkaar. Afspraken worden besproken in het bewonersoverleg.
6. Sommige bewoners zijn niet tevreden met het invullen van hun vrije tijd. Hiervoor zijn nieuwe afspraken gemaakt om de avonden meer invulling te geven.
7. Sommige cliënten geven aan dat zij niet betrokken zijn bij hun begeleidingsplan. Een verbeterplan is hiervoor opgesteld waarbij ook het ondertekenen van plannen door jongeren wordt opgenomen. Het betreft met name jongeren.
8. Cliënten weten wat te doen als er brand uit breekt. Er hebben inmiddels meerdere brandoefeningen plaatsgevonden en brandweer komt voor informatie avond in bewonersoverleg.
9. De bewoners van de kamertraining willen dat de gezamenlijke keuken minder rommelig is. Hier wordt aandacht besteed in het bewonersoverleg van de kamertraining.

In 2022 moet een nieuw onderzoek naar de tevredenheid en ervaringen van cliënten worden uitgevoerd. Dit zal door een extern bureau worden uitgevoerd.



#### **6.4. Ervaringen van medewerkers.**

In 2021 hebben de begeleiders samen veel nagedacht en gesproken over hoe de zorg verloopt en wat beter kan. Er is veel gesproken over het omgaan in het dagelijks leven met de corona

maatregelen. Er is veel aandacht besteed aan het bieden van ontspanning en gezelligheid thuis.

Daarnaast heeft het team nagedacht over de verdeling van hun taken. Begeleiders regelen nu meer dingen zelf en stemmen ook beter af over allerlei zaken. Bijvoorbeeld het organiseren van het bewonersoverleg of het netjes houden van het huis en het kantoor. Veel dingen verlopen beter hierdoor.



### **7. Het allerbelangrijkste voor 2022 en 2023.**

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 2022 en 2023. We denken hierbij aan onze eigen top 6!

Acties 2020 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 zijn uitgevoerd. Nu moet een nieuw onderzoek worden uitgevoerd in 2022.

## 2. Een warm, open en overzichtelijk opvoedingsklimaat.

De begeleiders krijgen cursussen en opleidingen zodat zij veel kennis hebben over moeilijke dingen. Ook moeten begeleiders die met jongeren werken soms een SKJ registratie hebben. Een paar begeleiders moeten daar in 2022 en 2023 extra veel voor leren. Alles wordt afgesproken in een opleidingsplan.

We vinden de inzet van onze nieuwe gedragsdeskundige fijn en goed. We willen dat de gedragsdeskundige op vaste momenten komt helpen door gesprekjes te hebben met cliënten en begeleiders en cliënten te helpen bij ingewikkelde dingen.

Juutsom wil graag samenwerken met andere instellingen zodat mensen snel goede hulp kunnen krijgen, ook wanneer dit niet alleen bij Juutsom kan. Juutsom is daarom samen gaan werken met 8 andere instellingen om de dagbesteding voor de WMO in de gemeente Sluis te gaan organiseren. Hierdoor kunnen we makkelijker naar elkaar doorverwijzen en samenwerken om goede en passende zorg te regelen.

Het team van begeleiders blijft goed met elkaar praten en nadenken, ook samen met een coach, om zo goed mogelijk te blijven samenwerken en begeleiden.

## 3. Een veilige werk- en leefomgeving.

Medicatie blijft altijd een belangrijk onderwerp. We gaan kijken of het handig is een digitaal systeem voor aftekenen van medicijnen te gaan gebruiken.

We moeten blijven nadenken over hoe om te gaan met vrijheid beperkende maatregelen zodat we kunnen voldoen aan de Wet Zorg en Dwang en de Wet Verplichte GGZ. We hebben hiervoor een team ingesteld waarbij ook experts van buitenaf meedenken in geval van onvrijwillige zorg. Het is lastig te bedenken wat bij opvoeden hoort en wat onder vrijheidsbeperkende maatregelen valt.

## 4. Werken en leven in en met de natuur.

Cliënten van Juutsom worden betrokken bij het open houden van het proeflokaal op de boerderij. Zo kunnen zij bijdragen aan het aanbieden van rondleidingen en het maken en uitleg geven van streekproducten.

## 5. Gezelligheid, samen bezig zijn en lekker eten geven.

Nu de corona maatregelen voorbij zijn, zijn we weer gestart met het activiteitenoverleg. We willen weer van start gaan met onze activiteiten zoals uitjes, open dag en oogstfeest.

## 6. De organisatie moet goed geregeld zijn.

We zijn in 2022 gaan werken met een nieuw computersysteem voor rapportage en dossier. Het heet Adaptcare. Het gaat best goed maar blijft nog wel een beetje moeilijk voor sommige begeleiders, hier moeten we aandacht voor houden.



We willen er in 2022 en 2023 bekijken of we meer digitaal kunnen gaan werken en bijvoorbeeld ook een cliëntdossier kunnen starten.

#### **8. Bevindingen vanuit de cliëntenraad (CR).**

Allerlei belangrijke zaken worden met de cliëntenraad besproken. De raad heeft meegedacht over de samenwerking in de WMO, de wet Zorg en Dwang en het invoeren van Adaptcare. Er is gesproken over de incidenten die zijn voorgevallen en hoe daarmee wordt omgegaan. Natuurlijk is er veel gepraat over het beleid rondom Corona. De CR heeft waardevolle adviezen gegeven. Zo wil de CR dat Juutsom zichzelf blijft ook in het samenwerken met TIJ. Ook vindt de CR dat sommige vrijheid beperkende maatregelen best belangrijk zijn om op een goede manier te blijven uitvoeren met het oog op veiligheid en rust voor iedereen. Belangrijk is dat goed wordt uitgelegd waarom en hoe. De CR had tips over het informeren van cliënten m.b.t. het Corona virus, zeker om dit ook te blijven doen nadat de crisis in de zomerperiode wat minder hevig was. Ook wees de CR ons op het recht van cliënten om mee te kunnen lezen in hun rapportage in Adaptcare.

#### **9. Bevindingen vanuit de Raad van Toezicht (RvT).**

In 2020 en 2021 heeft de RvT bij alle belangrijke dingen van Juutsom meegedacht. Zo was er veel gesprek over het samenwerkingsverband in de WMO, over de afspraken die hierover gemaakt moeten worden. De RvT denkt ook mee over het personeel en heeft tips gegeven over het omgaan met zieke medewerkers en het bieden van opleidingen. Ook zijn de incident meldingen besproken en geeft de RvT advies over hoe minder medicatie fouten kunnen worden gemaakt. De RvT controleert het kwaliteitsmanagement doordat vier keer per jaar wordt besproken hoe het met alle plannen gaat en hoe alles is uitgevoerd. In de afgelopen periode was de RvT tevreden over hoe alles gaat rondom de kwaliteitszorg.

