



# SAMEN OP DE GOEDE WEG

KWALITEITSBEELD STICHTING JUUTSOM

April 2024

door Nelleke Oosterling.



## **1. Inhoudsopgave.**

2. Inleiding, Juutsom is....	blz.3
3. Samen praten over de zorg.	blz.3
4. Ervaringen van cliënten.	blz.5
5. Medewerkers zijn tevreden en professioneel	blz.6
6. Hoe zorgen we samen voor goede zorg.	blz.7
7. Juutsom in getallen.	blz.7
8. Waar hebben we in 2023 aan gewerkt?	blz. 8
9. Waar gaan we in 2024 aan werken?	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. Samen praten over de zorg.

Het belangrijkste is de goede zorg die we willen leveren. Dit begint door contact met elkaar te hebben en te kijken wat nodig is en wat iedereen prettig vindt. Dit doen begeleiders bij Juutsom door te praten met de mensen die de zorg en begeleiding nodig hebben. Deze mensen noemen wij ook wel cliënten. Ook praten we met familie of andere belangrijke personen of met andere hulpverleners en instanties als dat nodig is, zoals bijvoorbeeld een psychiater, fysiotherapeut of leraar. We denken hierbij altijd aan wat de persoon die de zorg ontvangt belangrijk en goed vindt. Soms moeten we ook praten met hulp van gebaren, plaatjes of een tolk. We proberen dit dan zo goed mogelijk te regelen.

Zo maken begeleiders en cliënten samen een begeleidingsplan waarin we afspreken wat we gaan doen en hoe we dat gaan doen. Over dit plan hebben we regelmatig weer contact om te kijken of het goed loopt of anders moet. De plannen worden bewaard in een elektronisch dossier. Hier worden persoonlijke gegevens veilig bewaard en kunnen alleen mensen deze inzien die als professionele zorgverlener bij Juutsom en de cliënt betrokken zijn en mensen die daarvoor

toestemming hebben van de cliënt.

Naast deze afspraken en gesprekken is er natuurlijk veel contact tussen hulpverleners en cliënten tijdens het uitvoeren van de zorg. Tijdens die momenten proberen we ook te luisteren en signalen op te vangen over hoe het gaat.

Het maken en weer bespreken van plannen noemen we 'de ondersteuningsplan cyclus':



Naast het regelen van de zorg zijn er ook andere manieren hoe we met elkaar praten bij Juutsom. Zo zijn er vergaderingen van begeleiders om samen af te stemmen hoe ze alles doen. Ook is er overleg met de cliëntenraad. Deze raad denkt mee over allerlei belangrijke onderwerpen. De bewoners bij Juutsom hebben maandelijks een bewonersoverleg waarin zij kunnen bespreken hoe het allemaal loopt in het samen wonen met elkaar en binnen Juutsom. Ook de mensen van de dagbesteding hebben twee keer per jaar een overleg. Het kan gebeuren dat samen binnen Juutsom praten over goede zorg niet meer mogelijk is. Dan kunnen mensen een vertrouwenspersoon benaderen of een klacht indienen. Dan is er gesprek met mensen buiten Juutsom die gespecialiseerd zijn in het behandelen van deze vragen en klachten. Zo kunnen cliënten en medewerkers van Juutsom ook bij mensen die niet bij de organisatie horen en onafhankelijk zijn dingen aankaarten. De vertrouwenspersoon of persoon die de klacht behandelt zal dan kijken hoe er het beste geholpen kan worden. Informatie over al de dingen die hier beschreven staan, is ook te vinden op de website van Juutsom en krijgen mensen wanneer de zorg start. Ook zijn de gegevens makkelijk te vinden binnen Juutsom omdat ze op prikborden hangen die mensen makkelijk kunnen zien.

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.

#### 4. Ervaringen van cliënten.

Juutsom wil graag leren van de ervaringen van cliënten en dan zo dingen kunnen verbeteren. Dit kan door de gewone contacten en alle gesprekken en vergaderingen die hierboven beschreven staan. Ook houdt Juutsom eens in de twee jaar een onderzoek naar de ervaringen en tevredenheid van cliënten. Dit kan gedaan worden door een bureau hiervoor in te schakelen of door vragenlijsten te laten invullen. Zo kunnen mensen anoniem aangeven wat zij van allerlei dingen vinden. Deze informatie gebruiken we om dingen te verbeteren. We maken er actiepunten van die we uitvoeren. Dit bespreken we allemaal met onze medewerkers en met de cliëntenraad. Juutsom houdt ook gegevens bij van dingen die cliënten en medewerkers melden in de dagelijkse gang van zaken en die verbeterd kunnen worden. Dat kunnen ook praktische en simpele dingen zijn die we direct kunnen verbeteren, maar ook meer ingewikkelde dingen waar we dan een plan voor maken om dit te verbeteren. Zo gebruiken we de inbreng van onze cliënten continu om de zorg te verbeteren.

#### Meepraten en meebeslissen.

Bij Juutsom praten cliënten mee;

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

In 2024 wordt een nieuw cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Deze keer beslissen de cliënten zelf mee in welke vorm we dat doen. In 2022 is het vorige 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 7. Er zijn ook dingen aangegeven die beter kunnen, dit zijn dingen die dan door 1 persoon gezegd zijn. Voor die dingen is samen met de cliëntenraad een plan gemaakt zodat we kunnen zorgen dat het beter wordt. Hieronder staan de punten genoemd en uitgelegd wat de stand van zaken is.

Op zaterdag koud in de winkel als de kachel niet brand → er is een extra straalkachel geplaatst.  
Een duidelijkere info. → we zijn bezig de website aan te passen en sturen weer vaker een nieuwsbrief

Bio CV ruimte vrijhouden als las en slijpruimte. Deze staat nu te vol. → is opgeruimd

Meer variatie op de dagbesteding → er zijn activiteiten toegevoegd en we zijn bezig met dit onderwerp in een werkgroep om te kijken wat we nog meer kunnen doen.

Een moderne telefoon in Groede met Whatsapp. → aangeschaft

Kook groepje Groede/Juutsom → hier bleek toch geen animo voor.

Kijk ook naar personen die niet veel zeggen. → we zijn op de woongroep begonnen met andere vormen van bewonersoverleg en hebben een verbeterplan rondom veiligheid in de groep opgesteld.

Betere wifi glasvezel → we moeten wachten op de leverancier

Een nieuwe keuken. → deze wordt gebouwd mei 2024

## **5. Medewerkers zijn tevreden en professioneel.**

Het belangrijkste binnen Juutsom zijn de mensen. Dit zijn natuurlijk onze cliënten maar net zo belangrijk zijn onze medewerkers. Want immers zonder goede begeleiders geen goede zorg!

Juutsom geeft veel aandacht aan het hebben en houden van tevreden en professionele medewerkers. Het belangrijkste wat we doen, is naar medewerkers luisteren, hen betrekken bij het maken van plannen, ruimte geven voor hun ideeën en mensen werk en taken proberen te geven waar zij goed in zijn of wat zij heel graag willen. We besteden veel tijd aan werkoverleg zodat we weten wat medewerkers denken en vinden maar ook zodat medewerkers dit van elkaar weten en samen tot goede oplossingen en ideeën kunnen komen. Ook kunnen medewerkers elkaar zo steunen en tips en complimenten geven. De leidinggevenden zijn ook bij veel vergaderingen en gesprekken aanwezig om dit te kunnen doen en om te weten wat er allemaal speelt.

We bieden veel mogelijkheden voor training en scholing aan medewerkers. Mensen vinden het fijn wanneer ze zich kunnen ontwikkelen en het is ook goed voor de kwaliteit van het zorgaanbod.

We maken hierover afspraken met elkaar en schrijven ook onze plannen op in een opleidingsplan. We letten natuurlijk ook op de omstandigheden waarin mensen bij Juutsom werken. De veiligheid, de werkdruk, het plezier in het werk, dat zijn belangrijke thema's. We zijn bij Juutsom heel trots op het feit dat wij een groot en vast team van professionals hebben die samen met grote inzet en vaak ook veel plezier al het soms moeilijke werk doen. Ook lukt het ons om nieuwe mensen te blijven vinden en aan ons te verbinden. We zijn dan ook erg bewust van het belang van de open en warme werksfeer bij Juutsom en het behouden hiervan.

In 2024 starten we met het uitvoeren van medewerkerstevredenheid onderzoeken om zo nog beter in beeld te houden hoe we zo goed mogelijk voor onze mensen kunnen zijn.

In 2023 hebben medewerkers meegedacht over het organiseren van een nieuw zorgaanbod van dagbesteding voor mensen met ernstige verstandelijke beperkingen. Ook hebben zij zich gebogen over zaken als: goede voeding, omgaan met pestgedrag, aanpassen van het activiteitenaanbod, het scheiden van afval en inzet van paarden bij de zorg.

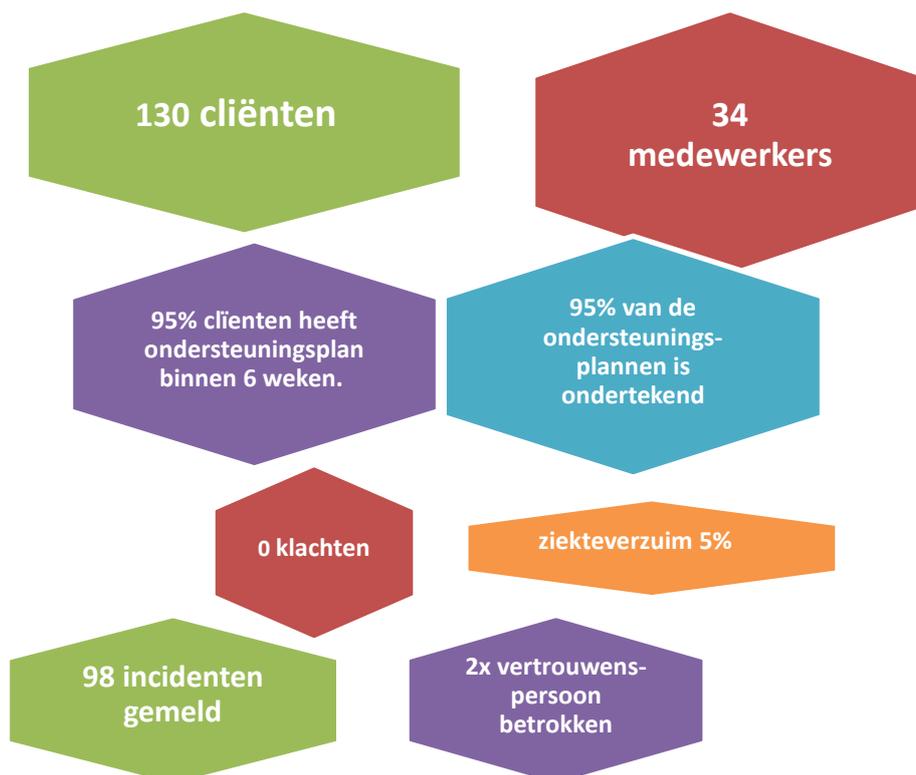
Sinds 2023 zijn meerdere collega's betrokken bij het ontwikkelen van kanslijnen in de zorg. Dit zijn dingen die we willen doen om de zorg ook voor een lange tijd te verbeteren. Hier bespreken we de mogelijkheden om technologieën in te zetten in de zorg, zoals bijvoorbeeld een handige app of automatische verlichting. Een ander groepje collega's houdt zich bezig met dagbesteding en het hebben van nuttige dag. Hoe kunnen we dat voor iedereen zo goed mogelijk regelen?

## 6. Hoe zorgen we samen voor een goede zorg?

Stichting Juutsom maakt ieder jaar plannen waarin staat waar dat jaar aan gewerkt zal worden. Achteraf wordt dan bekeken hoe dit is gelukt en wat we ervan hebben geleerd. Ook hebben we een kwaliteitsmanagement systeem. 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.

Juutsom heeft ook veel samenwerking met andere instellingen en

## 7. Juutsom in getallen.



Opmerkingen:

- Het zijn gemiddelde cijfers van begin 2024.
- Er zijn wat meer cliënten en medewerkers gekomen, dat komt doordat Juutsom een groep cliënten een zorgaanbod heeft gedaan die op hun eigen Zorgboerderij niet meer terecht konden.

- Er zijn veel meer incidenten gemeld doordat medewerkers deze nu veel beter melden omdat dit makkelijker kan in de computer. Ook worden nu ook dingen gemeld die bijna fout gaan om hier iets van te kunnen leren.

De vertrouwenspersoon heeft 1 positief signaal afgegeven omdat Juutsom de belangen van een cliënt in een heel moeilijke situatie heel goed heeft behartigd.

De vertrouwenspersoon heeft Juutsom erop gewezen dat enkele mensen last hebben van pestgedrag van andere mensen. Dit was al in beeld en is intensief opgepakt.

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.



## 8. Waar hebben we aan gewerkt in 2023?

In 2023 hebben we veel gedaan om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

\*Het bewonersoverleg is verder verbeterd. Leuker, leerzamer en gezelliger!

\*Dossiers van cliënten zijn allemaal digitaal gemaakt.

\*De medewerkers hebben nu een andere vorm van roosteren, wat beter past bij de CAO (jaaruren systematiek).

\*We zijn een nieuwe zorg tak gestart, dagbesteding voor mensen met meer ernstigere handicaps. Dit om in een grote behoefte in de eigen regio te voorzien. Dit aanbod is goed gestart voor wel 27 nieuwe personen!

\*We hebben ons activiteiten aanbod uitgebreid: meer met de paarden, demontage van elektrische apparaten en houtbewerking in een eigen houtlokaal! Ook hebben we nu varkens om voor te zorgen.

\* We hebben een sexpertiseteam ingericht om beter aandacht te houden voor seksuele ontwikkeling en alles wat daarbij komt kijken bij jongeren.

\* We hebben nu alle medicatie in baxters, dat is een hele verbetering!

## 9. Waar willen we in 2024 aan werken?

- \* Het verbeteren van het kwaliteitssysteem. Alle informatie moet makkelijker op één plek te vinden zijn.
- \* We willen onderzoeken hoe we een nog beter aanbod van dagactiviteiten kunnen neerzetten.
- \* We willen meer doen met afval scheiden.
- \* We willen bewuster werken aan een veilig groepsklimaat voor de bewoners door allerlei verbetermaatregelen in te zetten.
- \* We willen kijken of we technologieën in de zorg kunnen gebruiken om alles makkelijker en beter te maken.
- \* We willen starten met het gebruiken van het cliëntportaal.