



KWALITEITSRAPPORT

WAGTERVELD ZORG

2023

*"HET IS GOED OM EEN DOEL TE
WILLEN BEREIKEN MAAR HET IS
UITEINDELIJK DE REIS WAAR HET
OM GAAT"*

OVER HET KWALITEITSKOMPAS

WAAROM IS ER EEN KWALITEITSKOMPAS GEHANDICAPTENZORG?

Het uitgangspunt voor zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg is het centraal zetten van de mensen aan wie zij zorg verlenen, en het bieden van goede zorg en ondersteuning afgestemd op de behoeften en wensen van mensen met een beperking en hun verwanten. Kwaliteit is daarbij de richting. Daarom is er het Kwaliteitskompas dat zorgorganisaties en professionals handvatten biedt voor kwaliteit in de zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking.

HOE IS HET KOMPAS OPGEBOUWD?

Het Kwaliteitskompas bestaat uit vier bouwstenen en drie aanvullende hoofdstukken. De bouwstenen zijn aanknopingspunten om dagelijks te werken aan kwaliteit en om zicht te krijgen op kwaliteit:

- Bouwsteen 1: Het zorgproces rond de individuele persoon
- Bouwsteen 2: Onderzoek naar de ervaringen van mensen met een beperking
- Bouwsteen 3: Professionele ontwikkeling
- Bouwsteen 4: Inzicht in kwaliteit

De aanvullende hoofdstukken gaan in op de maatschappelijke context en de ambities die de Landelijke Stuurgroep Kwaliteitskompas heeft:

- De rol van de zorgaanbieder
- Samenhang met landelijk zorgbeleid
- Ontwikkelagenda

WAAROM IS HET KWALITEITSKADER VERANDERD IN HET KWALITEITSKOMPAS?

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 - 2022 werd in 2023 na een actualisatietraject omgedoopt tot het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023 - 2028. Voor deze nieuwe term is gekozen, omdat een kader als beperkend kan worden ervaren, terwijl een kompas richting geeft; sturing in een tijd waarin de gehandicaptenzorg te maken heeft met urgente vraagstukken, en waarin er meer dan ooit een beroep gedaan wordt op de creativiteit en de veerkracht van zorgaanbieders, professionals, mensen met een beperking, hun verwanten en sociaal netwerk, maar ook van de maatschappij. Een kompas biedt bovendien ruimte voor eigen inkleuring.

opgehaald uit: <https://www.vgn.nl/kwaliteitskompas-gehandicaptenzorg-2023-2028>

FEITJES OVER WZ

52

CLIËNTEN

0

KLACHTEN

41

FTE

0.6%

ZIEKTEVERZUIM



INHOUD

<input type="radio"/>	Inleiding	5
<input type="radio"/>	De Organisatie	7
<input type="radio"/>	Bouwsteen 1 Zorgproces rond de individuele cliënt	11
<input type="radio"/>	Bouwsteen 2 Cliëntervaringen	16
<input type="radio"/>	Bouwsteen 3 Professionele ontwikkeling	22
<input type="radio"/>	Bouwsteen 4 inzicht in kwaliteit	27
<input type="radio"/>	Verslag Raad van Toezicht	28

INLEIDING

Sinds 2020 heeft Wagterveld Zorg een grote kwaliteitsslag gemaakt. Naar aanleiding van de aanbeveling van de GGD IJsselland is een innovatieproject gestart met als doel: het implementeren van een methodische werkwijze. Hierop volgend is het Handboek van Wagterveld Zorg geïmplementeerd welke beoogt haar werkwijze zo eerlijk en concreet mogelijk te beschrijven. De uitvoering van de methode zoals die beschreven staat in het Handboek vraagt van de medewerkers een aantal competenties, zoals planning en organisatie van eigen arbeid. Hier hebben we in 2023 veel oog voor gehad. Langzamerhand wordt het steeds meer onderdeel van de algemene bedrijfscultuur. Medewerkers spreken meer- en vaker van bepaalde vanzelfsprekendheden over verwachtingen die bij onze missie en visie horen. Ook bij lastige kwesties ervaren wij meer houvast aan het Handboek doordat dit ons gedrag (mogelijk) voorspelt of hier richting aan geeft.

Tegelijkertijd merken we dat we in ontwikkeling zijn en dat de buitenwereld vraagt om een continue afstemming op de wisselende vraag van buiten. Dit maakt dat we continu in gesprek moeten blijven over hoe we betekenis geven aan ons werk en hoe we omgaan met lastige dilemma's die hiermee gepaard gaan.

Verder stond het afgelopen jaar in het teken van het vormgeven van de organisatie in een andere rechtsvorm. Per 1 januari 2023 is namelijk de ondernemingsvorm van Wagterveld Zorg van B.V. omgezet naar een Stichting. Wij zijn ervan overtuigd dat dit ons richting de toekomst gaat helpen om een stabiele, professionele zorgorganisatie te zijn. Deze omschakeling betekent dat de huidige directeur Berry Wagterveld in de rol van bestuurder optreedt naast medebestuurder Georgie Huisman.

2023 is ook het jaar dat we ons hebben mogen buigen over een nieuw kwaliteitskader. Op 23 juli 2023 hebben we bezoek gehad van Arjan van Maasland, ons contactpersoon bij het Zorgkantoor en tevens kwaliteitsadviseur gehandicaptenzorg. We hebben onze organisatie mogen laten zien en een beeld mogen geven van onze zorgpraktijk. Daarnaast heeft hij ons een inleiding gegeven in het kwaliteitskompas en handreikingen gegeven over verschillende toepassingen. Tot onze grote spijt hebben we vernomen dat hij gaat werken in een andere regio. Op deze plek willen we hem bedanken voor de fijne tijd, prettige communicatie en waardevolle samenwerking.

INLEIDING

Spannend dus; een nieuw kwaliteitskader. Het is een heuse zoektocht geweest om dit vorm te geven op een manier die bij ons past en waarbij we recht doen aan wat van ons verwacht wordt. Ik wil daarom tevens mijn dank uitspreken naar collega-organisatie Meesterwerk in Zwolle, en dan met name naar Esmee Beens. Als collega kwaliteitsmedewerker hebben we veel gebrainstormd over hoe kwaliteit een betekenisvolle rol kan spelen in de organisatie en hoe we hierin van elkaar kunnen leren. Dank voor de gastvrijheid gedurende de visitatiedagen en de mooie ontmoetingen tussen medewerkers en cliënten!

Samengevat heeft het afgelopen jaar ons voor diverse uitdagingen gesteld maar ook kansen geboden om te groeien en ons zorgaanbod te verbeteren. Dankzij de toewijding en inzet van onze medewerkers hebben we vooruitgang geboekt op verschillende gebieden. Hierover nemen we u graag mee aan de hand van de richtlijnen volgens het Kwaliteitskompas!

We danken iedereen die heeft bijgedragen aan onze successen en kijken uit naar verdere samenwerking om onze doelen te realiseren.

Kampen, 25 mei 2024

Namens de Raad van Bestuur,

Germaine Rook
Kwaliteitsmedewerker

Wagterveld Zorg

DE ORGANISATIE

OVER ONS

Wagterveld Zorg richt zich op behandeling en begeleiding van jongvolwassenen met onder andere een (licht) verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek waar bijkomende problemen spelen op het gebied van bijvoorbeeld huisvesting, financiën, dagbesteding, criminaliteit, verslavingsproblematiek en/of multiproblematiek. De voorzieningen komen uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Jeugdwet (JW) of de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Binnen Wagterveld Zorg kan de indicatie in verschillende leveringsvormen worden verzilverd. Op basis van de ondersteuningsbehoefte en de leveringsvorm van de indicatie wordt de zorg ingericht.

Wagterveld Zorg beschikt over een divers behandel- en begeleidingsaanbod waarbij de nadruk ligt op de integratie van de behandeling in het leven in de echte wereld. Hierdoor kan op basis van de zorgbehoefte van de cliënt op alle niveaus zorg geleverd worden waarbij er een continue afstemming is tussen behandeling, begeleiding en het echte leven.

MISSIE

Wagterveld Zorg biedt eerst basisveiligheid en zoekt van daaruit samen met de jongvolwassene wat er nodig is om iemand goed te laten wonen. Eerst rust, dan de rest.

VISIE

Je competent voelen en autonomie ervaren is (naast allerlei andere basisbehoeftes) iets wat ieder mens nastreeft. Om deze twee aspecten te realiseren is het nodig dat activiteiten aangeboden worden binnen de range van kunnen- en aankunnen. Daarom kijken we zorgvuldig naar welke vaardigheden en competenties al in huis zijn bij onze cliënten. Daarnaast kijken we naar de draagkracht van onze cliënten: wat kunnen ze aan? Op welke terreinen wordt er stress en angst ervaren?

Vanuit het emotionele ontwikkelingsniveau sluiten wij aan om ondervraging en overvraging te bewaken. Dit proces behoeft afstemming en aansluiting, vanuit verbinding.

VISIE OP BEHANDELING

Behandeling binnen Wagterveld Zorg omvat het overstijgende stuk van de begeleiding. Behandeling richt zich op begrip van gedrag en eventueel diagnostiek. Het doel van behandeling is om de draagkracht- en kwaliteit van leven van de cliënt te vergroten. Behandeling is gericht op het consolideren van stabiliteit. De behandeling krijgt vorm in twee verschillende aspecten: behandeling & behandelcoördinatie.

Wij werken, in alles wat wij doen, vanuit verbinding. Voor ons betekent dit dat we ons richten op jouw leven en hoe jij dit wil inrichten. Samen gaan we op reis en leren we elkaar kennen. We willen ons graag verdiepen in de manier waarop jij naar de wereld kijkt en hoe we hier het beste op kunnen aansluiten en afstemmen. Dit geven we samen vorm door van perspectief te wisselen en bovenal door elkaar in de waarde te laten. We investeren in jou door tijd voor je vrij te maken en samen op te trekken.

- Zelfregie

Zelfregie houdt in dat de mensen zeggenschap krijgen over hun leven en de ondersteuning die ze daarbij krijgen

- Empowerment

Empowerment is een proces van versterking waarbij het doel is om (opnieuw) grip te krijgen op de eigen situaties en hun omgeving.

- Motiverende gespreksvoering

Motiverende gespreksvoering wordt ingezet om gedragsverandering te initiëren en om de persoon actief te betrekken bij de behandeling zodat hij/zij eigenaar is van het proces

- Presentie

Presentie staat voor relationeel werken. Goede zorg ontstaat vanuit het zorgvuldig aansluiten bij en afstemmen op de ander en op wat hij of zij nodig heeft.

- Systeemgericht

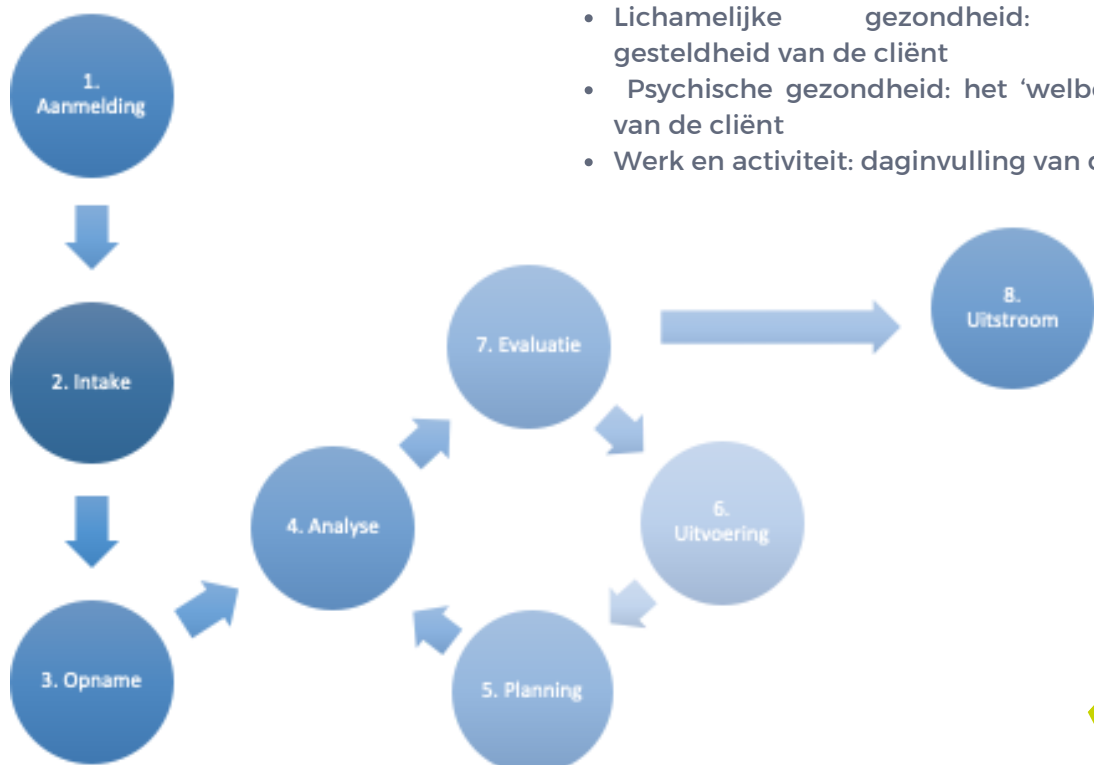
We betrekken (indien aanwezig en gewenst) het systeem.

Wij werken volgens het 8-fasenmodel welke is opgebouwd in verschillende fasen zoals in onderstaande afbeelding is weergegeven.

*Fase 1 t/m 3 beschrijft de opstart van de begeleiding en zijn eenmalig. Fase 4 t/m 7 beschrijft het hart van de begeleiding. Deze fasen bieden een doorlopend proces van analyse, planning, uitvoering en evaluatie. In de praktijk zullen deze fasen door elkaar heenlopen. Per cliënt verschilt het tempo waarin de fasen elkaar opvolgen.

Dit model is gericht op 7 leefgebieden:

- Zingeving: datgene wat de cliënt motiveert
- Wonen: de leefomgeving van de cliënt
- Financiën: financiële situatie van de cliënt
- Sociale relaties: contact tussen de cliënt en zijn omgeving
- Lichamelijke gezondheid: fysieke gesteldheid van de cliënt
- Psychische gezondheid: het 'welbevinden' van de cliënt
- Werk en activiteit: daginvulling van de cliënt



“

In het kwaliteitshandboek en de cliëntdossiers is de interactie en volgorde van de processtappen te zien en volgen. Het 8-fasenmodel zit logisch en systematisch in elkaar constateert de auditor van de ISO: er is een duidelijk aanmeldproces en intakeproces zichtbaar. De auditor ziet in de cliëntdossiers een duidelijke samenhang van persoonsbeeld, gezondheidsrisico's, behandelplan met doelen en periodieke evaluaties. Zichtbaar is ook dat de cliënt nauw wordt betrokken bij de begeleiding en het behandelproces. In het dossier van cliënten die een behandeltraject doorlopen zijn DSM-classificaties opgenomen in het dossier en er wordt gerapporteerd op voortgang van doelen en bijzonderheden.

”

(opgehaald uit: Wagterveld Zorg 2022 06 172 - certificatiecyclus 2022 - 2025)

In het afgelopen half jaar is hard gewerkt aan het vernieuwen van de website van de organisatie. Er is ingezet op professionalisering met betrekking tot het visualiseren van de methode waardoor deze voor zowel cliënten als professionals toegankelijk wordt. Er is gewerkt aan het visualiseren van de methode waardoor deze voor een bredere doelgroep te begrijpen is. Het visuele ondersteunt de methodiek en versterkt elkaar daardoor. Daarnaast wordt vanwege de overheveling van BV naar stichting nieuwe wet- en regelgeving gevraagd welke ook gepubliceerd dient te worden op de website.

Ten aanzien van de aanmeldingen voor nieuwe cliënten wordt gezien dat het goed werkt om deze via het contactformulier van de website te laten verlopen. Hierdoor kan de aanmeldprocedure eenduidig gevolgd worden en komen alle aanmeldingen bij hetzelfde punt terecht. Hierdoor is de website ondersteunend aan het primaire proces.

ZORGVERGADERING

De zorgvergadering is geïmplementeerd en Wagterveld Zorg heeft een eigen systeem om kwaliteit te meten, welke doorlopend wordt getoetst en in ontwikkeling is. Uitgangspunt daarbij is volgens het document Algemene Beschouwingen het bieden van goede zorg als resultante van sociaal handelen (zie intern beleidsstuk). Het is voor de cliënten belangrijk dat de cliënten als uniek persoon worden beschouwd, waarbij het 'ontstressen' van de cliënt en het bieden van veiligheid, stabiliteit en structuur van belang zijn. Het streven hierbij is het bieden van een zinvol en veilig leven.

De organisatie is over gegaan op het systeem Medimo, een toepassing van ONS Nedap; het online cliëntdossier. Uitgereikte of gegeven medicatie wordt geregistreerd in Medimo. Het aantal medicatie incidenten is hierdoor fors verminderd. Punt van aandacht is het duidelijk vastleggen van afspraken met de cliënt over de invulling van het eigen beheer door bijvoorbeeld gebruik te maken van de BEM in Medimo.

De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling met afwegingskader is bekend en wordt indien nodig gevolgd.

Er is een contract afgesloten met een arbodienst (OZD) over de verplichtingen vanuit de Arbowet. Er is inmiddels een RI&E uitgevoerd en deze is getoetst door een externe deskundige. Hiermee voldoet Wagterveld Zorg aan de wet- en regelgeving volgens de Arbowet. (zie rapportage arbo).

Er is een handboek privacy en AVG opgesteld. Daarin zijn onder andere opgenomen welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel en hoe deze worden beschermd. (zie handboek privacy en AVG).

Er worden tijdens de audit van mei 2023 voorbeelden genoemd van actuele inspanningen ten aanzien van deskundigheidsbevordering, waaronder het regelmatig bespreken en hanteren van de meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling, omgaan met suïcide uitingen en het vergroten van kennis ten aanzien van verslavingen. Er loopt een nauwe samenwerking met Dimence.

“

De auditor constateert tijdens de certificatieaudit dat er een duidelijk beeld is van de context, de interne en externe ontwikkelingen, de belanghebbenden en hun eisen en verwachtingen en van de risico's en kansen. Er is in Excel een overzicht beschikbaar met belanghebbenden, risico's en kansen en of hier mee om te gaan.

”

(opgehaald uit: Wagterveld Zorg 2022 06 172 - certificatiecyclus 2022 - 2025)



BOUWSTEEN 1

ZORGPROCES RONDOM DE INDIVIDUELE CLIËNT

INTERN MDO

Het intern MDO is een gesprek tussen de behandelaar, persoonlijk begeleider waarbij aandacht gegeven wordt aan een goede afstemming op de huidige situatie. Soms verandert er iets in het leven van de cliënt en heeft het persoonsbeeld of de risicotaxatie een nieuwe update nodig. Dit wordt allemaal passend gemaakt tijdens het overleg. Ook is er ruimte voor gesprek over de samenwerking tussen de begeleider en cliënt. Hiermee proberen we zo goed mogelijk te blijven aansluiten en afstemmen bij wat nodig is.

DE LOODS

De loods aan de Loswal is een nieuwe open multifunctionele ruimte die gelegenheid biedt voor verschillende activiteiten. Hier wordt dagelijks gekookt voor- en door de cliënten en vanuit deze plek wordt het eten verspreid onder de mensen die zich voor het eten hebben aangemeld. Daarnaast biedt het de gelegenheid om creatief bezig te zijn of activiteiten op eigen initiatief te organiseren.

MIC MELDINGEN

Het aantal incidenten als gevolg van externaliserend gedrag is volgens de auditees laag. Incidenten hebben voornamelijk betrekking op medicatie en dan in het bijzonder in het juist gebruiken van Medimo.

Er wordt ingegaan op een incident wat bijna tot een ernstig ongeval (calamiteit) van een cliënt en of begeleider had kunnen leiden. De auditor hoort dat het incident is geregistreerd en is besproken en is gebruikt om afspraken te maken ter voorkoming van mogelijk vergelijkbare incidenten.

(opgehaald uit: Wagterveld Zorg 2022 06 172 - certificatiecyclus 2022 – 2025)

2023

WZ APP

Iedereen van Wagterveld Zorg krijgt toegang tot een app met de volgende functies:

- Wat eten we vandaag?

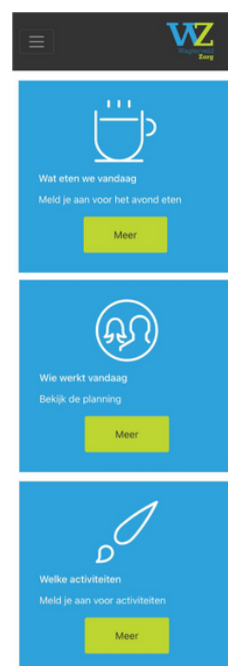
Hier wordt zichtbaar wat er dagelijks gegeten wordt en kan aangeven worden of iemand gebruik wil maken van het aanbod. Op basis van de opgaves wordt er gekookt voor en door de cliënten en medewerkers.

- Wie werkt er vandaag?

Cliënten en medewerkers kunnen zien wie er per dag wanneer aan het werk is. Bij vragen, ontregeling of ondersteuningsbehoefte kunnen zij op basis van de beschikbaarheid snel een medewerker inschakelen.

- Welke activiteiten?

Cliënten en medewerkers kunnen inzien welke activiteiten georganiseerd worden en zich hiervoor aanmelden.



BOUWSTEEN 1

ZORGPROCES RONDOM DE INDIVIDUELE CLIËNT

CLIENTENRAAD

Het is belangrijk dat cliënten kunnen meepraten en meedenken over wat er in de organisatie gebeurt. Dat heet medezeggenschap. Daarom is er de cliëntenraad. In de cliëntenraad zitten mensen die zelf ook hulp krijgen en praten namens alle cliënten die bij Wagterveld Zorg verblijven. Zij kunnen vertellen wat goed gaat en wat beter kan. De cliëntenraad praat met zowel de mensen die de hulp geven als met de mensen die hulp krijgen. Samen proberen ze dingen te verbeteren.

Onlangs is er een nieuwe verkiezingsronde geweest voor nieuwe leden waarbij ook 3 ouders zich hebben gevoegd bij de raad. We hebben tijdens deze bijeenkomst in 3 groepjes thema's besproken welke leven onder zowel de cliënten als de vertegenwoordigers.

Na een tijdje met elkaar gebrainstormd te hebben, hebben we de output klassikaal met elkaar besproken en bleek er veel herkenning te zijn over de gepasseerde thema's. Onderstaande thema's nemen we mee in de vergaderingen van de cliëntenraad:

- De groei van Wagterveld Zorg
- Dagbestedingsaanbod inzichtelijk maken
- Eenduidigheid in leefgeldbudget
- Meer tijd voor de begeleidingsmomenten
- Duidelijke communicatie tussen begeleiders richting de cliënten.



BOUWSTEEN 1

ZORGPROCES RONDOM DE INDIVIDUELE CLIËNT

EXTERNE VISITATIE MEESTERWERK

In mei 2024 heeft de visitatie tussen Wagterveld Zorg en Meesterwerk plaatsgevonden. Op maandag 13 mei is een delegatie van cliënten en medewerkers van WZ op bezoek geweest bij Meesterwerk. De cliëntenraad van Meesterwerk heeft hen ontvangen en rondgeleid door het atelier en de werkplaats. Beide organisaties hebben kort iets verteld over hun werkwijze. Vervolgens zijn er tips en tops opgeschreven door de cliënten. De cliënten en begeleiders hebben daarna een start gemaakt met een creatieve uitwerking hiervan, zodat er na afronding van de visitatie een kunstwerk aan elkaar uitgereikt kon worden.

Op woensdag 15 mei was het de beurt aan de medewerkers van beide organisaties om bij elkaar in de keukens te kijken. Na een rondleiding op de locaties van Meesterwerk zijn de teams met elkaar in gesprek gegaan over Kanslijn 1 (een zinvolle dagbesteding) en Kanslijn 5 (het netwerk betrekken). Er is besproken hoe deze aspecten vorm krijgen binnen de beide organisaties, wat hierin goed gaat en welke kansen er nog liggen.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat er binnen Wagterveld Zorg veel mogelijkheden worden geboden voor een ontspannen daginvulling in de vorm van uitjes en (sportieve) activiteiten. Deze activiteiten zijn voor cliënten goed vindbaar middels een app. Daarnaast worden er verschillende vormen van dagbesteding aangeboden. In de loods van Wagterveld Zorg zijn mogelijkheden om dit nog verder uit te breiden.



BOUWSTEEN 1

ZORGPROCES RONDOM DE INDIVIDUELE CLIËNT

EXTERNE VISITATIE MEESTERWERK

Na een heerlijke lunch in de lunchroom en dagbestedingslocatie van Meesterwerk werd de visitatie in de middag voortgezet bij Wagterveld Zorg. Na een rondleiding en introductie zijn de teams in gesprek gegaan over Kanslijn 4 (ambulantisering). Dit is een onderdeel van de aanvullende hoofdstukken van de 4 bouwstenen uit het kwaliteitskompas. Conclusie is dat beide organisaties als pioniers gezien kunnen worden op dit gebied, omdat ze al langere tijd ambulante zorg 'in de echte wereld' bieden. Uitdagingen hierbij zijn een goede verbinding met de gemeente en met buurtbewoners. Wagterveld Zorg is tevreden over de proactieve houding van de eigen organisatie hierin, wat heeft geresulteerd in een goed contact met de gemeente en relatief weinig incidentmeldingen.



BOUWSTEEN 1

ZORGPROCES RONDOM DE INDIVIDUELE CLIËNT

EXTERNE VISITATIE MEESTERWERK

Bij Wagterveld Zorg wordt goed gekeken naar de wensen en zorgbehoefte van de cliënten, en zijn er mogelijkheden om met meer of minder nabijheid van begeleiding te wonen. Zo wordt er gekeken naar een passend aanbod voor elke cliënt.

De ideeën, tips en tops die tijdens de visitatie naar voren zijn gekomen zijn door beide teams verwerkt in de kunstwerken waar de cliënten al een start mee hadden gemaakt. Aan het eind van de dag zijn deze schilderijen aan elkaar overhandigd.



BOUWSTEEN 2

CLIËNTERVARINGEN

CLIËNTTEVREDENHEID

De Quality Qube past binnen het landelijk Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022, van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. De Quality Qube is door de VGN Commissie van Deskundigen als Categorie 1 instrument onvoorwaardelijk toegelaten tot de 'waaier van kwaliteitsinstrumenten' van VGN.

Er werd in dit onderzoek gekozen voor de uitgebreide versie van de methode 'Quality Qube'. Deze versie van de Quality Qube bestaat uit 27 meerkeuzevragen met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning, een rapportcijfer voor de algemene ondersteuning en twee open vragen met betrekking tot waardering- en verbeterpunten.

De inhoud van de vragenlijst is gebaseerd op een vragenlijst die werd ontwikkeld in samenwerking met Het Houvast te Tilburg. Deze vragenlijst werd opgesteld en door de jaren heen bijgeschaafd met het oog op de doelgroep van mensen met een licht verstandelijke beperking, voor wie de ondersteuning in hoge mate flexibel en vraaggestuurd is. Van de 27 gesloten vragen, hadden er 8 betrekking op de inhoud van de ondersteuning, 9 op de zorgvoorwaarden, en 10 op de zorgrelatie tussen cliënt en begeleider. Voor de uitkomsten zie ommezijde.

De dataverzameling verliep tussen 29 april en 8 mei 2024. Onderstaande tabel toont de responsaantallen en responspercentages per respondentgroep. De respons is representatief voor Wagterveld Zorg.

	Respons	
	N	%
Cliënten	14	47%
Begeleiders	28	64%

Het gemiddelde waarderingscijfer dat de cliënten geven is een 6,7 op schaal van 10. 36% van de cliënten vindt de ondersteuning goed tot heel goed; 50% vindt de ondersteuning ruim voldoende tot voldoende; 14% van de cliënten vindt de ondersteuning matig.

De drie indicatoren die hierbij significant hoog scoren, zijn:

- Voelde je je welkom toen je bij Wagterveld Zorg ging wonen?
- Zetten de begeleiders zich in voor jou?
- Begrijpen jouw begeleiders je goed?

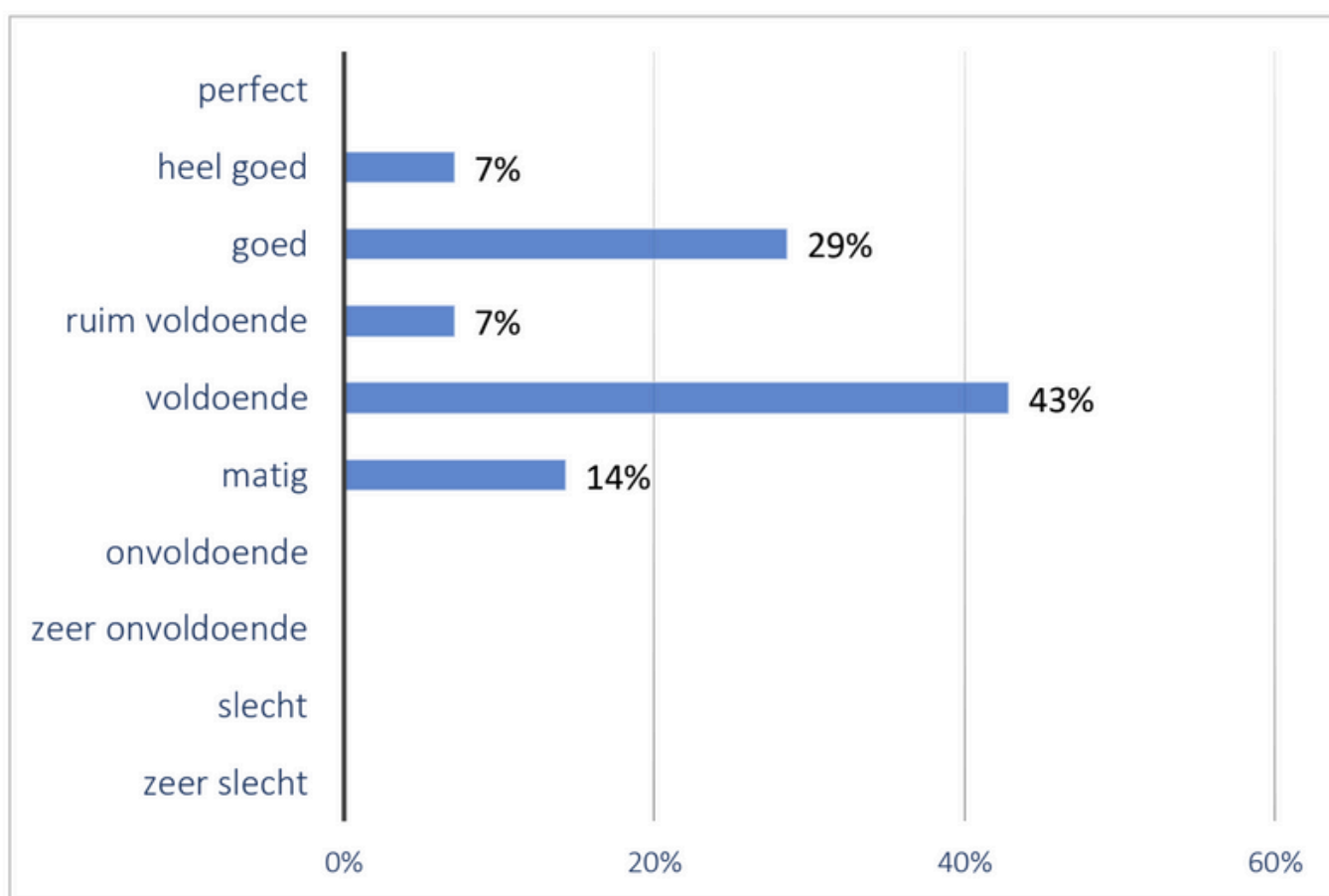
De drie indicatoren die significant laag scoren zijn ook de enige drie indicatoren die onder het schaalgemiddelde scoren (<3). Dit betreffen de volgende onderwerpen:

- Loopt de vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid goed?
- Weet je waar je jouw Zorgplan kan vinden?
- Krijg je voldoende informatie over wat er bij Wagterveld Zorg speelt?



BOUWSTEEN 2

CLIËNTERVARINGEN



BOUWSTEEN 2

CLIËNTERVARINGEN

Deel I. Inhoud van zorg	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	Weet niet/NVT	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Steunen jouw begeleiders je bij het maken van je eigen keuzes in het leven?	0%	0%	36%	50%	14%	0%	3,8
2. Word je geholpen in het contact met mensen om je heen?	7%	0%	36%	50%	0%	7%	3,4
3. Helpen jouw begeleiders je bij conflicten of vervelende situaties?	0%	14%	21%	50%	7%	7%	3,5
4. Krijg je ondersteuning bij het zoeken naar een passende invulling van de week?	0%	14%	14%	43%	21%	7%	3,8
5. Helpen jouw begeleiders je als je onrustig bent?	7%	14%	7%	43%	14%	14%	3,5
6. Besteden jouw begeleiders aandacht aan voldoende lichaamsbeweging?	7%	7%	36%	21%	7%	21%	3,2
7. Besteden jouw begeleiders aandacht aan goede voeding?	0%	14%	14%	29%	29%	14%	3,8
8. Ben je tevreden over jouw woning?	7%	0%	21%	29%	43%	0%	4,0

BOUWSTEEN 2

CLIËNTERVARINGEN

Deel II. Zorgvoorwaarden	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	Weet niet/NVT	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Kunnen jouw begeleiders je goed ondersteunen?	0%	8%	23%	54%	15%	0%	3,8
2. Loopt de vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid goed?	14%	21%	36%	29%	0%	0%	2,8
3. Weet je waar je jouw Zorgplan kan vinden?	7%	21%	14%	21%	0%	36%	2,8
4. Snap je wat er in je Zorgplan staat?	0%	0%	36%	43%	7%	14%	3,7
5. Zijn jouw begeleiders goed te bereiken?	0%	0%	57%	36%	7%	0%	3,5
6. Is Wagterveld Zorg altijd goed bereikbaar?	0%	0%	50%	36%	7%	7%	3,5
7. Krijg je voldoende informatie over wat er bij Wagterveld Zorg speelt?	21%	21%	21%	21%	7%	7%	2,7
8. Werken jouw begeleiders onderling goed samen?	7%	7%	21%	57%	0%	7%	3,4
9. Heb je vertrouwen in Wagterveld Zorg?	0%	0%	29%	36%	21%	14%	3,9

BOUWSTEEN 2

CLIËNTERVARINGEN

Deel III. Zorgrelatie	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	Weet niet/NVT	Gemiddelde score (schaal van 5)
	1	2	3	4	5	-	
1. Word je serieus genomen door je begeleiders?	0%	0%	29%	57%	14%	0%	3,9
2. Worden jouw afspraken in het Zorgplan nagekomen?	7%	0%	29%	43%	0%	21%	3,4
3. Doen jouw begeleiders wat ze beloven?	0%	7%	50%	43%	0%	0%	3,4
4. Zeggen jouw begeleiders hoe zij vinden dat het met jou gaat?	0%	21%	29%	36%	7%	7%	3,3
5. Kun je tegen jouw begeleiders zeggen hoe je vindt dat zij het doen?	0%	14%	14%	57%	7%	7%	3,6
6. Snap je de informatie die je van je begeleiders krijgt?	0%	0%	36%	57%	7%	0%	3,7
7. Voelde je je welkom toen je bij Wagterveld Zorg ging wonen?	0%	0%	7%	36%	50%	7%	4,5
8. Zijn de begeleiders respectvol naar jou?	0%	0%	0%	64%	36%	0%	4,4
9. Zetten de begeleiders zich in voor jou?	0%	0%	0%	71%	29%	0%	4,3
10. Begrijpen jouw begeleiders je goed?	0%	0%	50%	36%	14%	0%	3,6

BOUWSTEEN 2

CLIËNTERVARINGEN

De cliënten van Wagterveld Zorg beantwoordden twee open vragen over wat ze waarderen in de ondersteuning en wat er beter zou kunnen. Bij beide vragen werd er gevraagd drie voorbeelden te noemen. Dit leverde in totaal 54 uitspraken op, waarvan 25 waarderingsuitspraken en 29 verbeteruitspraken.

De waarderingsopmerkingen van de cliënten zijn sterk verspreid over meerder onderwerpen. Onderwerpen die meermaals ter sprake komen, hebben betrekking op de leuke activiteiten en vakanties die voor de cliënten worden georganiseerd (6; 'sociale inclusie') het luisterend, meedenkend en inlevend vermogen van de begeleiding (5; 'empathie'), en het klaarstaan van de begeleiding voor de cliënt wanneer dit nodig is (3; 'responsiviteit').

Onderwerpen waarbinnen vaker verbeterruimte wordt gezien, zijn het nakomen van gemaakte afspraken (6; 'vertrouwen'), de communicatie en overdracht tussen de begeleiders onderling (4; 'teamsamenwerking'), het kleinschalig houden van de organisatie (4; 'coördinatie en management'), de communicatie met- en informatievoorziening voor de cliënt (3; 'informatie cliënt'), en zorg dragen voor tijdige en warme maaltijden (3; 'fysiek welzijn').

Cliënten – Waarderingscijfer: 6,7/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none"> • Ze staan voor je klaar – 'zijn goed in hulp geven als je het vraagt' • Ze zijn geduldig, denken goed mee en helpen bij het zoeken naar oplossingen • Fijn dat er een loods is waar je altijd naar toe kan • De leuke activiteiten en vakanties die georganiseerd worden • 'Goed en lekker eten' • De crisiszorg 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken die gemaakt zijn nakomen – 'dat begeleiders afspraken van elkaar overnemen' • De communicatie met de cliënten – tijdig en transparant informatie delen • De kleinschaligheid behouden – 'eerst zorgen dat iedereen de juiste zorg krijgt' • De juiste kennis en ervaring bij de begeleiders • De aandacht voor het eten – tijdige en warme maaltijden voor de cliënten

BOUWSTEEN 3

PROFESSIONELE ONTWIKKELING

SCHOLING

Er werken momenteel gemiddeld 36 medewerkers voor Wagterveld Zorg. Met iedere medewerker is een schriftelijke overeenkomst opgesteld. De overeenkomsten zijn opgenomen in personeelsdossiers, met daarin onder andere ook een kopie van het ID.-bewijs, diploma's en registraties. De vergewisplicht vindt plaats door het opvragen van de VOG, het controleren van diploma's en getuigschriften. De medewerkers zijn opgeleid op Mbo-4 of Hbo-niveau, veelal richting social work. Een viertal medewerkers hebben afgelopen half jaar een post-Hbo opleiding gevolgd, gericht op persoonlijk leiderschap. De medewerkers ontvangen daarnaast halfjaarlijks een 2-daagse training wordt georganiseerd voor de gehele organisatie.

Er werken twee orthopedagogen bij Wagterveld Zorg. Een van hen is geschoold in het toepassen van Acceptance and Commitment Therapie (ACT), de ander in het toepassen van PMT.

In de jaarlijkse teamtraining was aandacht voor persoonlijk leiderschap. Hierin is iedereen individueel uitgenodigd om te kijken naar zijn/haar eigen gedrag en hoe meer- handvatten te genereren om leiderschapskwaliteiten te ontwikkelen. Deze methode is gestoeld op de materie van Stephen Covey; bekend van de 7 eigenschappen van effectief leiderschap. Om dit gedachtengoed meer diepgang te geven en te zorgen voor navolging ervan hebben een 4-tal medewerkers van Wagterveld Zorg in februari met de Post-HBO opleiding Persoonlijk Leiderschap bij hogeschool Windesheim afgerond.

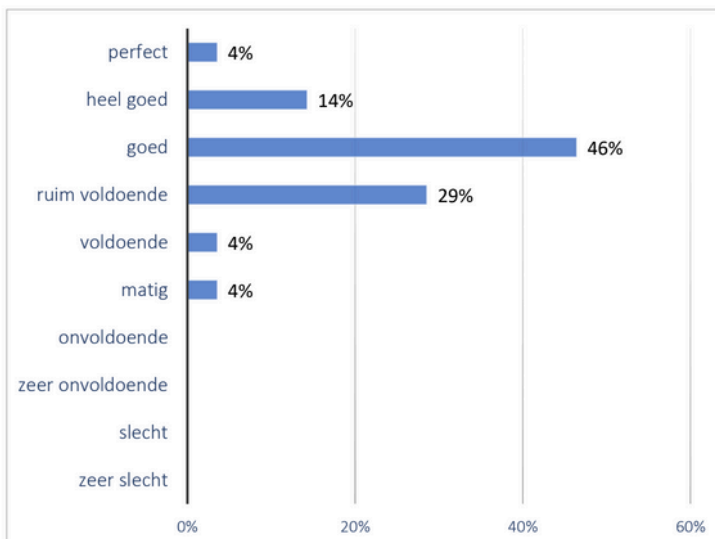
In 2021 is naar aanleiding van het medewerkersonderzoek het begrip 'zorgvergadering' geïmplementeerd. Dit zijn vergaderingen, geleid door de orthopedagoog en kwaliteitsmedewerker om in kleine groepjes eenmaal per 4 weken te praten over diverse kwesties binnen het werk. Uitgangspunt is dat de groep input mag geven over kwesties waarover zij graag willen praten. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld: teamdynamiek, Handboek of casuïstiek. Dit met als doel om blijvend van elkaar te weten welke dingen aandacht behoeven om de kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk in het vaandel te houden. De medewerkers geven aan dat de bijeenkomsten als prettig worden ervaren en zij zich gehoord voelen. Aan deze vergaderingen nemen ook klinisch neuropsycholoog Hugo Bijsterbosch, psychiater Luuk Heinsman en verslavingsarts Cees de Leeuw deel. Zij kunnen vanuit hun expertise ondersteunen bij het mediërend behandelen van de medewerkers en adviseren vanuit casuïstiek.

BOUWSTEEN 3

PROFESSIONELE ONTWIKKELING

MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Het gemiddelde waarderingscijfer dat de begeleiders geven is een 7,8 op schaal van 10. 64% van de begeleiders vindt de ondersteuning goed tot perfect; 33% vindt de ondersteuning ruim voldoende tot voldoende; 4% van de begeleiders vindt de ondersteuning matig.



De vijf indicatoren die bij de begeleiders significant hoog scoren vallen binnen het inhoudelijke- en het relationele domein van ondersteuning, en betreffen:

- Als de cliënt onrustig is, dan helpen de begeleiders hem/haar tot rust te komen
- De cliënt woont comfortabel
- De begeleiders nemen de cliënt serieus
- De cliënt wordt door de begeleiders goed bejegend (vriendelijk en respectvol)
- De begeleiders zetten zich in voor de cliënt

De vijf indicatoren die significant laag scoren, scoren wel boven het schaalgemiddelde en worden daardoor niet als onvoldoende ervaren. Desondanks kunnen het door de relatief lagere scores aandachtspunten vormen. Het betreffen de volgende onderwerpen:

- De begeleiders besteden met de cliënt aandacht aan voldoende lichaamsbeweging
- De begeleiders besteden met de cliënt aandacht aan goede voeding
- De vervanging van begeleiders bij ziekte of afwezigheid verloopt goed
- De cliënt weet waar hij/zij het Zorgplan kan vinden
- De begeleiders werken onderling goed samen

BOUWSTEEN 3

De helft van alle waarderingsopmerkingen die de begeleiders maken valt binnen het relationele domein. De begeleiders spreken zich hierbij positief uit over het eigen luisterend en inlevend vermogen (16; 'empathie'), de eigen betrokkenheid bij- en inzet voor de cliënt (12; 'zorgzaamheid'), en het snel en flexibel kunnen inspringen op de hulpvraag van de cliënt (10; 'responsiviteit').

Andere onderwerpen die door de begeleiders vaker in positieve zin worden genoemd, zijn het zoeken naar- en bieden van een passende daginvulling aan de cliënten (6; 'sociale inclusie'), het bieden van goede materiele basisvoorzieningen zoals een woning en een plek om samen te komen (6; 'materieel welzijn'), en de beschikbaarheid van de ondersteuning, ook bij afspraken buiten de deur (6; 'beschikbaarheid ondersteuning').

Op het gebied van verbetering worden er bij de begeleiders enkele onderwerpen vaker genoemd. De ruimte voor samenwerking met de collega's is er hier één van (12; 'teamsamenwerking'). De begeleiders vinden dat de onderlinge communicatie beter kan door bijvoorbeeld vaker een werkoverleg in te plannen en meer aandacht te besteden aan een goede overdracht. Dit valt samen met een tweede verbeterpunt dat vaker genoemd wordt, namelijk het nakomen van afspraken die gemaakt zijn met de cliënt (12; 'vertrouwen'). Een betere onderlinge communicatie zou volgens de begeleiders helpen de gemaakte afspraken beter na te komen.

Twee andere onderwerpen die door de begeleiders vaker naar voren worden gebracht als aandachtspunten, zijn een goede verdeling van zorg en een duidelijk beleid waarin grenzen voor cliënten opgesteld worden (8; 'coördinatie en management'), en het verder uitbreiden van de eigen kennis en kunde om de cliënten goed te kunnen helpen (6; 'competentie medewerkers').

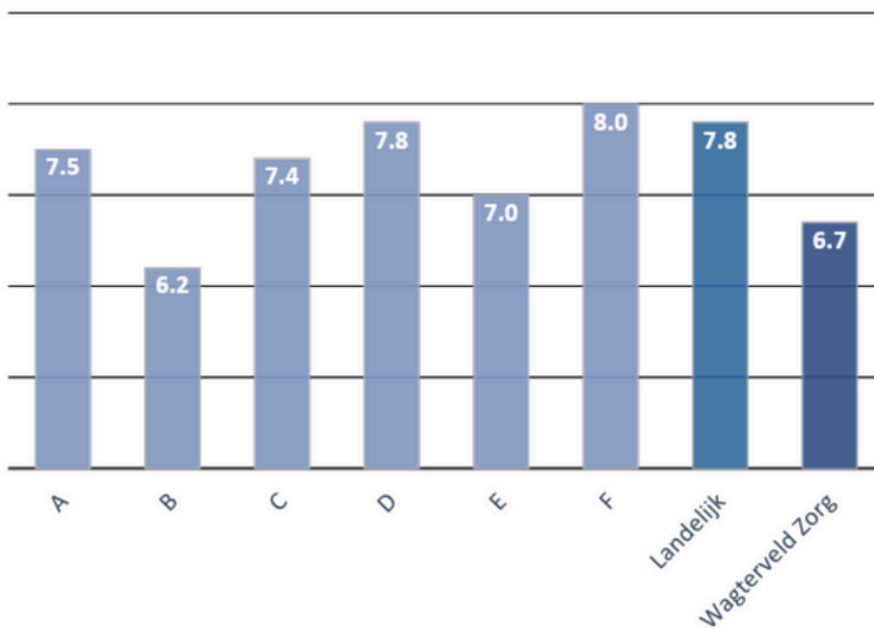
Begeleiders - Rapportcijfer: 7,8/10

Waardering	Verbetering
<ul style="list-style-type: none"> • Het leveren van maatwerk – de zorg is vraaggericht en aangepast aan de wensen en behoeften van de cliënt • Flexibel zijn en meebewegen met de cliënt • Oprecht naar de cliënten luisteren – 'ze worden serieus genomen' • De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de begeleiding – snel klaar staan voor de cliënt, ook in noodsituaties • Het bieden van een goede basis: 'wonen, voeding en structuur' • Het aanbieden van een passende daginvulling en dagbesteding – het organiseren van activiteiten en vakanties • De aandacht voor het emotioneel welzijn – 'ontstressen en rust bieden' • Het opstellen van een zorgplan met de cliënt en betrokkenen 	<ul style="list-style-type: none"> • Het nakomen van gemaakte afspraken met de cliënt – 'Doe wat je zegt, zeg wat je doet' – • Duidelijkheid en structuur bieden aan de cliënten • De communicatie en overdracht binnen het team van begeleiders – 'meer werkoverleg in (kleine) groepjes voor één cliënt, om meer samenhang te creëren in de gezamenlijke behandeling' • Duidelijke grenzen handhaven binnen de organisatie – 'consequenties geven aan bepaald gedrag van cliënten' • Aandacht voor preventieve ondersteuning en meer <u>pro-actief</u> te werk gaan • Het verder stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënten • Aandacht voor het versterken en betrekken van het netwerk van de cliënt

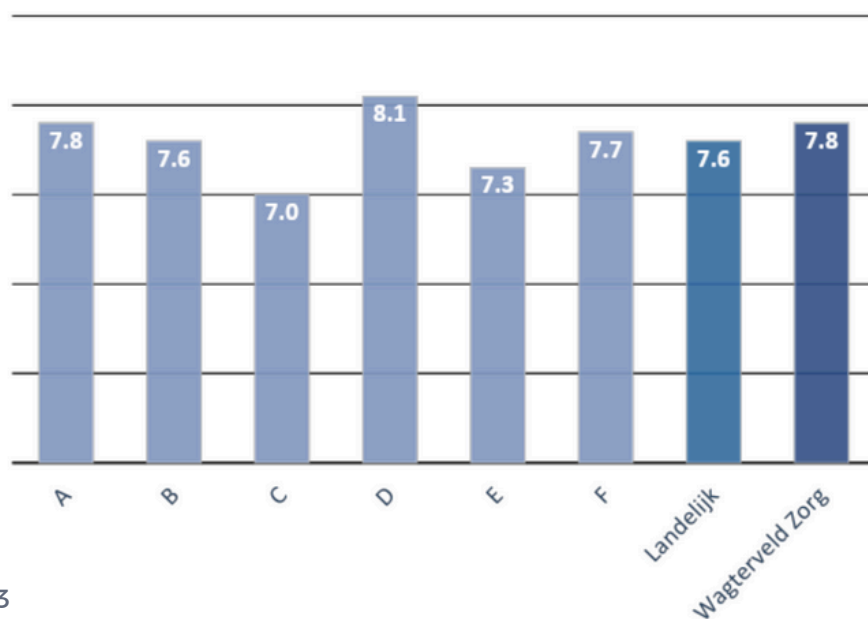
BOUWSTEEN 3

De uitkomsten van organisaties A t/m F betreffen de geanonimiseerde rapportcijfers van de vergelijkbare organisaties, daarnaast staat het landelijk gemiddelde, en tot slot volgt het gemiddelde rapportcijfer van Wagterveld Zorg.

Het gaat hierbij om organisaties waarbij een Quality Qube onderzoek is uitgevoerd die qua grootte en doelgroep vergelijkbaar zijn met Wagterveld Zorg. Daarnaast wordt het landelijk gemiddelde getoond van alle organisaties, ongeacht grootte of doelgroep, waarbij recent een Quality Qube onderzoek is uitgevoerd.



< cliënten



< medewerkers

BOUWSTEEN 3

Zowel cliënten als begeleiders geven een positieve waardering aan de algemene ondersteuning die door Wagterveld Zorg wordt geboden.

De kracht van de ondersteuning van Wagterveld Zorg ligt volgens de respondenten met name binnen de zorgrelatie tussen cliënt en begeleider. De begeleiders zetten zich in voor de cliënt, zijn goed in de omgang, en kunnen goed luisteren en meedenken met de cliënt. Ook over de daginvulling, de activiteiten en de vakanties die georganiseerd worden voor de cliënten is men tevreden.

Het belangrijkste aandachtspunt dat in dit onderzoek naar voren komt is het nakomen van afspraken die gemaakt zijn met de cliënt. Zowel cliënten als begeleiders zijn van mening dat dit niet altijd goed verloopt. Meer rust en structuur in de ondersteuning en meer aandacht voor de samenwerking en overdracht tussen de begeleiders onderling kunnen volgens de respondenten voor verbetering zorgen.

Daarnaast kan een goede vervangingsregeling bij afwezigheid of ziekte van een begeleider bijdragen aan de structuur en continuïteit binnen de ondersteuning. Deze punten nemen wij mee als speerpunten voor het komende jaar.

BOUWSTEEN 4 | INZICHT IN KWALITEIT

In dit kwaliteitsrapport van Wagterveld Zorg 2023 is volgens de bouwstenen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg inzichtelijk gemaakt hoe door Wagterveld Zorg en in de regio's aan kwaliteit van zorg is gewerkt. Op allerlei manieren zijn kwaliteitsgegevens en feedback op de geboden begeleiding aan onze cliënten ontvangen.

De eigen monitoring, de ISO certificering, de rapportages en de input van verschillende behandelaren en collega-organisaties vullen dit beeld van verschillende kanten aan.

Medewerkers blijken sterk in het kennen van de cliënt en zijn behoeften. Medewerkers werken hard en zijn gedreven om liefdevolle zorg te verlenen. Dit vertaalt zich terug in de mooie waarderingen van cliënten en hun vertegenwoordigers. Er is veel in ontwikkeling en veel om dankbaar voor te zijn. Tegelijk zijn we ons bewust van thema's waarop we kunnen verbeteren en waarop ingezet kan worden en zijn er verschillende thema's die we graag verder ontwikkelen. Hierbij nemen we de uitgangspunten van het tevredenheidsonderzoek mee naast de speerpunten uit het jaarplan welke in samenwerking met de Raad van Toezicht wordt opgesteld.

Om de kwaliteit verder te verbeteren, zijn er meerdere verbeterwensen 2024 beschreven, zodat de cliënt met passende begeleiding een tevreden en gerust leven mag leiden.

Doelstellingen jaar 2024

Doelstelling interne organisatie:

- Afstemming rollen en taken;
- Borging in handboek;
- Notuleren van overlegvormen en besluiten;
- Begeleiding en coachen van nieuwe medewerkers/ stagiaires;
- Ondernemingsraad formeren;
- Nader overleggen: bestuursoverleg;
- Cliëntenraad (reeds geformeerd).

Doelstelling profilering:

- Consolideren van de huidige vorm van organisatie en deze verbeteren en professionaliseren;
- Stakeholdersonderzoek;
- Website up to date houden;
- Nieuwsbrief maken voor externe partijen;
- Handboek optimaliseren/ illustreren.

Doelstelling kwaliteit:

- Aandacht voor kwaliteit van zorg richting onderaannemers.
- Eigen instrument voor externe toets van kwaliteit.

Doelstelling opleiding en personeel:

- Arbobeleid ontwerpen en implementeren;
- Opleidingsplan ontwerpen en implementeren;
- Uitbreiding fte wanneer dit ten goede komt aan de kwaliteit van zorg.

JAARVERSLAG RVT

INLEIDING

Het jaar 2023 markeert het oprichtingsjaar van Stichting Wagterveld Zorg, en daarmee ook het eerste jaar van de Raad van Toezicht. Deze raad is ingesteld om toezicht te houden op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken binnen de stichting. Dit jaarverslag biedt een overzicht van onze activiteiten en bevindingen in overeenstemming met de Governance Code Zorg 2022.

In aansluiting op de statuten werkt de raad van toezicht met het 'Reglement raad van toezicht en raad van bestuur stichting Wagterveld Zorg.

De vigerende statuten en de reglementen van de raad van bestuur en de raad van toezicht bepalen de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de raad van toezicht ook in relatie tot de raad van bestuur. De leden van de raad van toezicht hebben geen nevenfuncties die conflicteren met hun lidmaatschap van de raad van toezicht van Wagterveld Zorg.

De raad van toezicht hecht belang aan goede contacten met medewerkers in de organisatie en haar cliënten; dit vindt altijd plaats in overleg met de raad van bestuur.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit drie leden, elk met een verschillende expertise op het gebied van gezondheidszorg, juridische zaken, organisatiekunde en maatschappelijk werk.

HOOFDPUNTEN VAN TOEZICHT & ADVIES

- Op 1 januari 2023 zijn de aandelen van de BV Wagterveld Zorg overgedragen aan de Stichting Wagterveld Zorg, waarmee 2023 het eerste jaar van de stichting was. 2023 kenmerkte zich dan ook door een transitiefase, waarin Raad van Bestuur en Raad van Toezicht nadere afspraken met elkaar gemaakt hebben over de wijze van informeren en besluitvorming.
- Financieel Toezicht: Het eerste jaar stond in het teken van het opzetten van goede financiële structuren. De raad heeft de begroting goedgekeurd en de jaarrekening 2023 gecontroleerd. We hebben vastgesteld dat de financiële positie van de stichting solide is, mede dankzij succesvolle fondsenwervingsactiviteiten en een zorgvuldig beheer van middelen.
- Kwaliteit van Zorg: De raad heeft toezicht gehouden op de kwaliteit van zorg door evaluaties van zorgprocessen en het verzoek aan de Raad van Bestuur om patiënttevredenheidsonderzoeken te gaan houden.
- Risicomanagement: Er is voor een deel aandacht geweest voor risicomanagement, waarbij aandacht is besteed aan potentiële risico's op het gebied van operationele, financiële en reputatiegebieden.

JAARVERSLAG RVT

VERGADERINGEN EN BESLUITVORMING

In 2023 heeft de Raad van Toezicht zeven keer vergaderd. Alle vergaderingen waren goed voorbereid en werden gekenmerkt door constructieve discussies en besluitvorming. De besluitvorming werd gedocumenteerd in de notulen en alle besluiten werden unaniem genomen.

In de reguliere bijeenkomsten kwamen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

- Vaststellen gezamenlijk reglement raad van toezicht en raad van bestuur Wagterveld Zorg;
- Bespreken Financiële zaken (onder andere kwartaalrapportages, financieel kompas);
- huisvestingsstrategie en het doorontwikkelen van aanvullende locaties;
- personeelsbeleid;
- Kwaliteit en Veiligheid;
- Notulen, ingekomen stukken en mededelingen;
- Actualiteiten en diversen;

EVALUATIE EN VERANTWOORDING

De raad heeft in 2023 geen expliciete zelfevaluatie uitgevoerd om de eigen prestaties en het functioneren te beoordelen. Wel heeft de Raad van Toezicht geconstateerd dat uitbreiding van de Raad van Toezicht met een lid met uitgebreide kennis van Financiën en Vastgoed wenselijk is.

VOORUITBLIK

Voor 2024 heeft de Raad van Toezicht als speerpunten:

- Verdere optimalisatie van de zorgkwaliteit en patiëntveiligheid
- Het verder op orde krijgen van Corporate Governance door ondermeer een Toezichtvisie
- Verdere implementatie van het risicomanagementbeleid
- Het opstellen van een Lange Termijn Agenda
- Nadere duiding van de groeistrategie van Wagterveld Zorg

CONCLUSIE

De Raad van Toezicht kijkt tevreden terug op het eerste jaar van Stichting Wagterveld Zorg. We zijn ervan overtuigd dat we in samenwerking met de Raad van Bestuur een basis hebben gelegd voor de verdere groei en ontwikkeling van de stichting. We danken het bestuur en alle medewerkers voor hun inzet en samenwerking in 2023.

De Raad van Toezicht,
Stichting Wagterveld Zorg

drs. J.P. Gebben, voorzitter
mr. T.E. van der Bent, lid
dhr. F.L. Koornberg, lid



CONTACT

WEBSITE www.wagterveldzorg.nl

PHONE 06-45 56 06 76

E-MAIL info@wagterveldzorg.nl

SOCIAL MEDIA @wagterveldzorg

ADRES Oudestraat 210-A, Kampen