Kwaliteitsverslag 2018

Toegankelijke versie

Protestants Christelijke Stichting IJsselmonde Oost

1. INLEIDING

Stichting IJsselmonde-oost is een kleine christelijke organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een (verstandelijke) beperking.

Wij werken vanuit deze kernwaarden:

- Barmhartig, dit betekent dat we vergevingsgezind zijn en kansen geven
- Dienstbaar, dit betekent dat we de belangen van de ander voorop stellen
- Rentmeesterschap, dit betekent dat verantwoordelijkheid voor onze omgeving en elkaar geven en nemen

Bij ons werken ongeveer 160 medewerkers. Zij ondersteunen 150 mensen. Wij bieden 24-uurs zorg, begeleiding bij het wonen in een eigen woning en dagbesteding.

In dit kwaliteitsverslag staat hoe wij werken aan goede zorg en ondersteuning.

Wij hebben dit allemaal opgeschreven in dit verslag. Wij hebben gekeken naar: de zorg, de ervaringen van cliënten, (mede)zeggenschap en wat medewerkers en anderen van ons vinden.

Verder staat erin wat wij in 2019 gaan doen om nog betere ondersteuning te kunnen bieden en wat anderen van ons vinden.

Meliom

De Bun

KSW Barendrecht

KSW Ridderkerk

2. DE BESTUURDER VERTELT

Jacko de Raad vertelt dat het bieden van goede ondersteuning aan onze cliënten heel belangrijk is.

Medewerkers van IJsselmonde-oost bieden veilige, betrouwbare en warme zorg. Het is belangrijk dat medewerkers goed zijn in hun vak en goed kunnen luisteren naar cliënten.

Medewerkers zijn betrokken en "professioneel". Het is belangrijk dit allebei te doen.

Zeggenschap en eigen regie van cliënten vinden wij belangrijk. Dat betekent dat cliënten zoveel mogelijk zelf beslissen en opkomen voor hun eigen belang. Eventueel met ondersteuning van familie en/of vrienden.

Het betekent dat wij eerlijk en open zijn. Dat we met elkaar praten over mogelijkheden. We werken vanuit vertrouwen, respect en aandacht voor elkaar. Wij willen een partner zijn voor cliënten.

Medewerkers, cliënten en verwanten hebben elkaar nodig om keuzes te maken.

In 2019 gaan we eraan werken om de ondersteuningsplannen wat eenvoudiger te maken.

We gaan beter incidenten melden zodat we daarvan kunnen leren en proberen om die te voorkomen.

Jacko de Raad
Bestuurder van
Stichting IJsselmonde-Oost

2018 stond in het teken van het vergroten van het partnerschap met de cliënt. De cliënt echt leren kennen. De zeggenschap vergroten van de cliënt in samenspel met de verwant(en). Zorg verlenen we niet top-down, maar juist als partner van de cliënt. We willen naast elkaar staan en niet boven of onder elkaar. Dat vergt volwassenheid van alle partijen.

Bert Hessel
Coördinator kwaliteit

Het is voor ons de uitdaging om de visie op goede zorg ook te vertalen naar ons handelen. De cursussen en de ontwikkelingen binnen IJsselmonde-Oost op dit gebied helpen daar zeker bij (LACCS / INVRA etc). Ondanks dat het een flinke tijdsinvestering is en het zeker niet altijd makkelijk is, is het uiteindelijk ontzet¬tend belangrijk voor het welzijn en de eigenwaarde van de cliënt.

Jessica Gonzalez Sanchez
Begeleider

3. WAT IS GOEDE DIENSTVERLENING

Wij vinden het belangrijk om bij te dragen aan een goed leven voor onze cliënten. Hoe kunnen we cliënten het beste ondersteunen? We hebben aandacht voor wat wel en niet goed gaat. We zijn steeds op zoek naar hoe het beter kan.

Wij zien onze cliënten niet als iemand met alleen maar vragen en problemen. Cliënten zijn volwaardige burgers. Zij zijn regisseur van hun eigen leven. Wij staan als partner naast hem of haar.

Goede dienstverlening kan alleen als er betrokken en vakbekwame medewerkers zijn. Daar besteden wij veel aandacht aan.

In 2018 is het LACCS-programma gekomen. Dit is een manier om goed te kunnen begeleiden.

Om te weten wat wij voor cliënten kunnen en moeten doen werken wij met ondersteuningsplannen. In 2018 is het met elkaar gelukt om deze op orde te hebben en te bespreken.

We bekijken voor iedere cliënt welke risico's er zijn voor hem of haar. Als die er zijn zetten we die in het ondersteuningsplan. Zo weten wij dat er goed op gelet kan worden en kunnen we er wat aan doen.

Soms gaat er wel eens wat mis. Dat is niet leuk. Maar kan wel gebeuren. Het is belangrijk dat wij de dingen die mis gaan goed beschrijven. Dan kunnen we bekijken of dat beter kan. In 2019 gaan we deze zaken beter melden.
We kopen daar een systeem voor.

Wat is een goed leven voor deze cliënt?' en 'hoe kunnen wij daar aan bijdragen?' Samen met verwanten en gedragsdeskundige, leggen we het fundament om daarin stappen te maken. Als eerste door de herindeling van de woonplekken op onze locatie en als tweede door de introductie van het LACCS programma in onze manier van werken. Die stap nemen we in 2019. Dan willen we onze ondersteuning verder gaan vormgeven aan de hand van deze manier. In 2018 hebben medewerkers al flink wat cursussen en teamdagen gehad om samen invulling te geven aan deze manier van werken.

Nelleke Balsters
Teammanager

"En een van de grootste onderwerpen, dat ook in 2019 onze aandacht blijft houden, is het familiebeleid en dan in het bijzonder de communicatie met onze achterban. Het is erg belangrijk dat ook wij naar de overige verwanten communiceren over wat er speelt binnen st. IJsselmonde-Oost. We zien namelijk dat de organisatie echt in ontwikkeling is. Er was best wat achterstallig onderhoud, om het zo maar te zeggen. Dat in te halen vraagt veel van de begeleiders en de verwanten, en van de belangrijkste groep de cliënten. Als verwantenraad blijven we ons inzetten om samen de driehoek cliënt/verwant en begeleider te versterken zodat we samen de organisatie vooruit helpen.

Elly van der Knaap
Voorzitter Verwantenraad

3. WAT IS GOEDE DIENSTVERLENING

In 2018 zijn er geen klachten geweest. Wel zijn er 8 meldingen bij de Cliënt Vertrouwens Persoon gemaakt. Iets meer dan in het jaar hiervoor. Meestal kon de Cliënt Vertrouwens Persoon verder helpen. Wij vinden het goed dat cliënt de Cliënt Vertrouwens Persoon inschakelt als er iets niet goed gaat.

Om te werken aan goede zorg is het belangrijk goed naar elkaar te luisteren. Van elkaar te leren en samen te verbeteren. Dat kan op verschillende manieren.

Er zijn twee lokale cliëntenraden en één centrale verwantenraad. Met elkaar werken wij aan het opstellen van familiebeleid. We willen meer gebruik maken van de kracht, kennis en ervaring van cliënten en verwanten.

Partnerschap en (mede)zeggenschap zijn belangrijk voor ons. Dit kan op drie verschillende manieren:

- Met de cliënt over de zorg en ondersteuning en de manier waarop dat wordt gegeven.
- Over de locatie, hoe doen we het daar?
- Over de hele organisaties, wat is voor iedereen belangrijk?

Wij zijn trots dat wij een afdeling cliëntbelangen hebben bij IJsselmonde-Oost. Zij regelen veel dingen, zodat de begeleiders dat niet hoeven te doen. Zij kijken mee of de dienstverlening en zorg ook echt goed wordt geregeld.

2018 stond in het teken van het vergroten van het partnerschap met de cliënt. De cliënt echt leren kennen. De zeggenschap vergroten van de cliënt in samenspel met de verwant(en). Zorg verlenen we niet top-down, maar juist als partner van de cliënt. We willen naast elkaar staan en niet boven of onder elkaar. Dat vergt volwassenheid van alle partijen.

Barbara Cornelis
Teammanager

"En het mooie is dat er echt een positieve energie in het team zit. We merken dat 'het begint te kloppen' op de locatie. Cliënten reageren positief en we zien steeds vaker dat juist kleine succesmomentjes het verschil maken voor cliënten, medewerkers en de verwanten. Dat geeft ons het vertrouwen om in 2019 weer een volgende stap te zetten. Ondanks de drukte hebben we er vertrouwen in dat dat lukt".

Nelleke Balsters
Teammanager

4. WAT VINDEN CLIENTEN ERVAN?

Wij willen de dingen graag goed doen voor onze cliënten. Daarom is het goed te weten wat zij willen en vinden. We gebruiken hiervoor twee manieren om dit te weten te komen:

- Op Eigen Benen, dit helpt ons om goed te weten wat de "echte" vragen zijn van cliënten en te meten of wij op de goede weg zijn met elkaar.
- Cliënten over Kwaliteit, helpt ons om te weten wat de ervaringen van cliënten zijn.

Bij de methodiek Op Eigen Benen hoort een scoreformulier (INVRA). Daarop kan je zien of de ondersteuning heeft geholpen. Is de eigen regie en zijn mogelijkheden van cliënt groter geworden? De uitkomsten zijn goed. Het lukt ons steeds beter en cliënten gebruiken, naar hun mogelijkheden, steeds beter hun talenten.

In 2018 is er door studenten van de Erasmus Universiteit van Rotterdam een onderzoek gedaan.

Als je afhankelijk bent van zorg, is het moeilijk om kritiek te geven. Toch vinden wij het belangrijk dat cliënten (of hun verwanten als zij dit zelf niet kunnen) zich vrij voelen om aan te geven wat zij goed vinden gaan en wat beter kan.

Samen met cliënten en verwanten hebben wij gekozen van de manier "Cliënten over Kwaliteit" om daar zicht op te krijgen. Het onderzoek is nog niet helemaal klaar. Tot nu toe kregen we een 8,9 als cijfer van onze cliënten.

Er kwamen een aantal sterke punten naar voren:

- Cliënten zijn tevreden over hun persoonlijk begeleider
- Het eten is oké
- De eigen kamer is goed.

Een aandachtspunt is dat nog te veel cliënten aangeven niet genoeg nieuwe dingen te leren. Daar gaan we in 2019 mee aan de slag.

In de nieuw ontworpen beoordelingscyclus (BFO) hebben we er in 2018 voor gekozen om de functioneringsgesprekken van de feedbackgesprekken te scheiden. En dat werkt goed. Men¬sen krijgen concrete verbeterpunten terug waar ze mee aan de slag kunnen. Terwijl op een ander moment aandacht wordt besteedt aan de vraag: 'Wat heb jij nodig van de organisatie om hiermee aan de slag te kunnen'. Want verbetering en professionalisering is niet een zaak van de medewerkers alleen. De organisatie, en ik als teammanager hebben daar ook een belangrijke rol in

Tanja Ernest
Teammanager

5. ONZE MEDEWERKERS

We vinden het belangrijk dat medewerkers deskundig zijn en met plezier bij ons werken. Dat ze nadenken over: Hoe doen wij ons werk? Wat gaat goed en wat kan beter?

Dat kan op verschillende manieren. Wel spreekt elk team met elkaar over de volgende punten:

- Doen wij het goede voor de cliënt?
- Hoe doen wij het met elkaar in de ondersteuning van de cliënt?
- Wat betekent dit voor mij?

Ieder team heeft zijn eigen punten. De punten zijn;

- Feedback geven aan elkaar (hulp vragen, luisteren, overleg).
- Meer dagbesteding en zinvolle activiteiten aanbieden.
- Meer participatie van cliënten in de samenleving.
- Kennis en vaardigheden vergroten door scholing.
- Het verbeteren van de samenwerking met verwanten.

Begin 2018 is er een medewerkers onderzoek gehouden. Medewerkers geven aan tevreden, betrokken en bevlogen te zijn. We kregen een dikke voldoende: een 7. We kunnen hier nog wel een beetje beter in worden.

Medewerkers zijn tevreden over:

- Clientgerichtheid
- Ontwikkeling van IJsselmonde-Oost
- Mee kunnen denken met de organisatie
- Jezelf kunnen ontwikkelen.

Medewerkers vinden dat wij nog kunnen groeien op de volgende punten:

- Minder werkdruk
- Meer samenwerken met andere teams en afdelingen

Volgens de medewerkers is het belangrijke om goed te blijven kijken of het tempo van alle veranderingen nog steden goed is. Gaat het niet te snel?

We willen dat medewerkers hun werk goed doen. Dat zij zich prettig voelen en cliënten goed kunnen ondersteunen. En dat zij niet te snel weer weggaan. Daarom hebben wij aandacht voor ieders kwaliteiten en talenten. We houden tweemaal per jaar een gesprek daarover. We hebben scholing geregeld. Er is een plan voor drie jaar hiervoor.

6. WAT HEBBEN WIJ GEDAAN IN 2018?

We hebben echt een heleboel gedaan met elkaar. De belangrijkste zaken voor onze cliënten zijn:

- De ontwikkeling van de afdeling cliëntbelangen.
- Het houden van de cursus 'intervisie'
- Het kiezen van een nieuw systeem om zaken die mis gaan te registreren en te verbeteren
- De keuze voor zorg en ondersteuning op basis van LACCS-programma.
- Het bouwen aan een cultuur van "cliëntgericht partnerschap"
- Een plan om de huisvesting voor onze woonlocaties te verbeteren.

7. WAT GAAN WIJ DOEN IN 2019?

We zijn best al wel met heel veel dingen bezig. Daarom willen we in 2019 niet te veel nieuwe dingen gaan doen. De dingen waarmee wij al bezig zijn willen wij goed afmaken. Voor vier punten hebben wij in 2019 extra aandacht:

- Het verbeteren van de ondersteuningsplan-evaluatie
- Het vereenvoudigen van de ondersteuningsplannen
- Nog een tweede manier van ondersteuningsmethode gaan gebruiken.
- In gebruik gaan nemen van het systeem om dingen die mis gaan in kaart te brengen

8. WAT VINDEN ANDEREN ERVAN?

De centrale Verwantenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht hebben meegekeken naar dit kwaliteitsverslag. Zij herkennen de punten die wij noemen.

De Verwantenraad wil in 2019 graag met begeleiders in gesprek over de manier waarop warme zorg gegeven kan en moet worden.

De Raad van Toezicht vindt het belangrijk dat er in het rapport ook acties staan die we gaan doen.

De ondernemingsraad vindt dat er goed aandacht is voor de medewerkers in het verslag. En dat er het afgelopen jaar veel tijd is vrijgemaakt voor scholing en training.

Dit jaar is er voor het eerst gebruik gemaakt van mensen die niet werken voor IJsselmonde-oost om mee te lezen in het rapport. En daarover tips en aandachtspunten te geven. Dit heet externe visitatie. Wat we leuk vonden om terug te horen: Wat we schrijven wordt ook gezien bij een bezoekje aan een woonlocatie. Zij vragen zich wel af of er niet te veel dingen tegelijk worden ondernomen.
Er verandert veel en snel voor cliënten en medewerkers.