



## Jaarverslag kwaliteitskader 2020

Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis

28 mei 2021

Datum	Aanvulling
16-6-2021	Reactie cliëntenraad
18-6-2021	Reactie rvt
19-8-2021	Reactie ondernemingsraad
26-8-2021	Verslag visitatie juni 2021

## INHOUD

0	Voorwoord	3
1	Schets van de organisatie	4
2	Kerngegevens en kengetallen	5
3	Toepassing en bouwstenen kwaliteitskader	9
4	Zorgproces rond de individuele cliënt	11
5	Onderzoek naar cliëntervaringen	12
6	Zelfreflectie in teams	18
7	Visitatie	22
	Bijlagen:	
	Reactie cliëntenraad	
	Reactie ondernemingsraad	
	Reactie raad van toezicht	

## 0 Voorwoord

Geachte lezer,

Wij presenteren u hierbij de rapportage van onze organisatie van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg over het uitzonderlijke jaar 2020. Het jaar van Covid-19.

Een dank allen die hieraan hebben bijgedragen: de teams, de visiteurs, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de raad van toezicht.

28 mei 2021

F.M. van den Broeck  
Directeur-bestuurder

## 1 Schets van de organisatie

Het Maartenhuis is een kleine, unieke organisatie op Texel. Het Maartenhuis is een woon- en werkgemeenschap. Medewerkers, vrijwilligers en mensen met een zorgvraag wonen en werken gezamenlijk op een unieke locatie in het Nationaal park van Texel. Wij doen dat door het antroposofische gedachtengoed in de praktijk te brengen.

Het Maartenhuis heeft (cliënt)bewoners met een zorgvraag als gevolg van verstandelijke beperking, psychische problemen, niet-aangeboren hersenletsel en/of intensieve persoonlijke verzorging. Daarnaast zijn er diverse mogelijkheden voor dagbesteding. Er zijn zowel binnenwerkplaatsen als buitenwerkplaatsen en ook worden er werkplekken elders op het eiland aangeboden. Zowel de organisatie als de individuele (cliënt)bewoners zijn verbonden met de Texelse samenleving. Texel komt naar het Maartenhuis om te werken, om vrijwilligerswerk te doen, om de winkel en theeschenkerij te bezoeken of een van de georganiseerde markten. Onze bewoners hebben een netwerk op het eiland, deels ook dagbesteding in een andere organisatie en zij maken nadrukkelijk deel uit van de Texelse gemeenschap.

Uitgangspunt voor de levenswijze op het Maartenhuis is het gegeven dat ieder mens een unieke persoonlijkheid is met de wens om een eigen ontwikkelingsweg te gaan.

De organisatie maakt deel uit van de internationale Camphillbeweging. Bij het Maartenhuis wonen de bewoners met een zorgvraag en hun verzorgende medebewoners met hun gezin gezamenlijk bijeen en delen voor een deel hun leven. Camphill is zozegd mantelzorg avant-la-lettre.

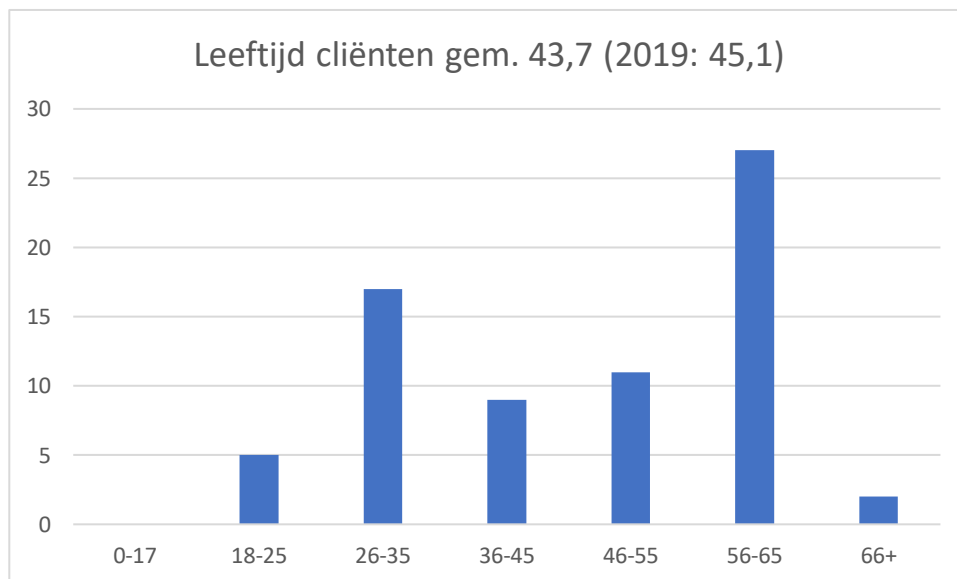
Rechtspersoon	Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis
Adres	Ruijslaan 81
Postcode	1796 AZ
Plaats	De Koog
Telefoonnummer	0222744222
Identificatienummer KvK	41239982
E-mailadres	secretariaat@maartenhuis.nl
Website	www.maartenhuis.nl

## 2 Kerngegevens en kengetallen

### Toelating en cliënten

Het maartenhuis levert zorg en ondersteuning aan mensen met een zorgvraag (VG, LG, ZG, NAH en/of GGZ). Wij bieden de functies verblijf, begeleiding, persoonlijke verzorging en dagbesteding. Het Maartenhuis heeft een toelating voor deze functies. Het aantal beschikbare verblijfsplaatsen voor cliënten met WLZ- of WMO-indicatie bedraagt per einde verslagjaar 38. In totaal ontvingen 63 cliënten zorg. Dit is zowel voor verblijfszorg, begeleiding bij zelfstandig wonen als dagbesteding.

Aantal verblijfsplaatsen	38 (2019: 38)
Aantal cliënten	63 (2019: 63)
Cliënten met een actueel zorgplan	100% (2019: 100%)



Hoewel de gemiddelde leeftijd van de cliënten is gedaald blijft het aantal 56+ cliënten hoog. De zorgvraag van oudere cliënten is anders. Dit heeft gevolgen voor onder andere de scholing en (vervangings)investeringen.

## Medewerkers

De zorg voor de cliënten wordt normaliter door professionals alsmede vrijwilligers en mantelzorgers geleverd. Als gevolg van de Corona maatregelen moesten wij het grootste deel van 2020 afzien van de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers. Dit heeft geleid tot verschraving van de niet-professionele zorg.

Dank zij vrijwilligers kunnen we extra aandacht geven aan de deelnemers in de dagbesteding. Dat kan zijn in een van de werkplaatsen en in het ontmoetingscentrum. Met vrijwilligers kunnen we tevens extra aandacht geven aan individuele bewoners in de verschillende huizen. Zoals samen wandelen, fietsen, eigen hobby uitvoeren en op de koffie komen. Vrijwilligers zijn belangrijk voor het netwerk van de bewoners. Door hun handicap leven de bewoners in een klein beperkt wereldje. De enige contacten zijn familie en begeleiders. Vrijwilligers kunnen die wereld helpen vergroten. Vrijwilligerswerk is een aanvulling op het werk van (betaalde) medewerkers en wordt niet als vervanging gebruikt.

Mantelzorgers zijn voor het Maartenhuis een vanzelfsprekende en noodzakelijke partner bij het leveren van passende zorg of begeleiding. Het Maartenhuis vindt het belangrijk dat de positie van de mantelzorgers duidelijk is vormgegeven in het zorgproces. In de visie van het Maartenhuis is de mantelzorger een belangrijke schakel in het zorgproces. De mantelzorger is in staat om bepaalde zorgtaken deels over te nemen. Belangrijk hierin is de communicatie tussen de zorgverleners van het Maartenhuis en de mantelzorger. Daarnaast is het belangrijk dat de mantelzorger door het Maartenhuis wordt ondersteund om bepaalde zorgtaken over te kunnen nemen. Deze ondersteuning kan divers zijn en onder andere bestaan uit begeleiding en het aanleren van handelingen.

De extra's in het dagelijks leven waarvoor vrijwilligers en mantelzorgers kunnen zorgen, waren in 2020 alleen in de eerste maanden beschikbaar. Inmiddels kunnen wij op kleine schaal weer vrijwilligers verwelkomen.

Professionals, de medewerkers, zijn mbo, hbo en wo geschoold. In 2020 is extra ingezet op scholing en werd 3,4% van de loonsom geïnvesteerd in scholing (2019: 1,7%). Dit zijn de netto kosten exclusief kosten van tijd (lonen), reis- en verblijfkosten. Deze toename van scholing maakt deel uit van het meerjarenplan (2018-2020) om te komen tot een toekomstbestendige organisatie.

Alle medewerkers en vrijwilligers overleggen bij indiensttreding een verklaring omtrent het gedrag.

Aantal professionele medewerkers (per 31-12)	63 (2019: 60)
Fte (per 31-12)	39 (2019: 38)
Ziekteverzuim (2019)	7,0% (2019: 3,4%)
Aantal vrijwillige medewerkers	41 (2019: 41)

## Overige gegevens en kengetallen

In 2020 werd de BOPZ vervangen door de Wet Zorg en Dwang (WZD) en de Wet verplichte GGZ (WVGZ). Dientengevolge is door het Maartenhuis de Wzd geïmplementeerd. Er werd beleid opgesteld, medewerkers zijn geschoold, processen zijn ingericht en het Maartenhuis heeft zich ingeschreven in het locatieregister voor instellingen die onvrijwillige zorg leveren.

Het beleid van het Maartenhuis is dat wij geen onvrijwillige zorg verlenen of wensen te verlenen. Onvrijwillige zorg is er dan ook niet geboden. Onze zorg(visie) is gebaseerd op instemming en overeenstemming. Dit kan op individuele basis of collectief via de huisregels.

Het is daarom dat wij hebben besloten om ons weer af te melden in het locatieregister als instelling die onvrijwillige zorg verleent.

In 2020 zijn geen klachten gemeld en hebben, net als in 2019 geen grensoverschrijdende incidenten plaatsgehad.

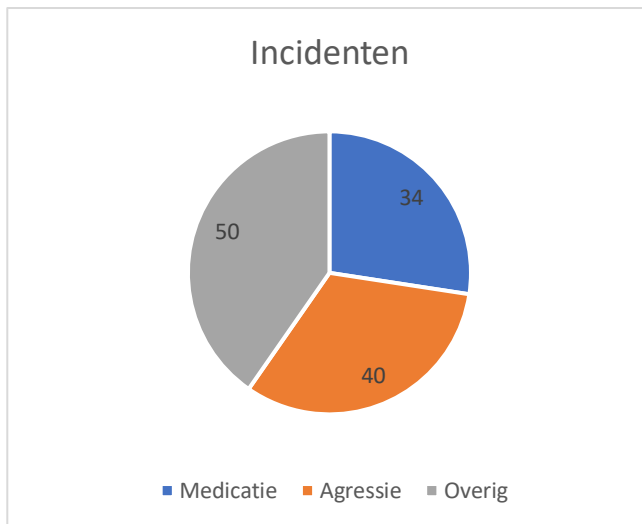
Het aantal gemelde incidenten in 2020 nam toe naar 124 (2019: 73). Hiervoor zijn 2 oorzaken te noemen.

Ten eerste een betere meldcultuur. Als gevolg hiervan zien we sedert 2019 een stijging van het aantal meldingen. Dit is een positieve ontwikkeling omdat meldingen vaak aan de basis liggen van verbetering van de zorg(kwaliteit).

Ten tweede hebben de Corona maatregelen voor spanningen gezorgd en daardoor een stijging van het aantal meldingen. In 3 van de 40 situaties was sprake van (verbale) agressie ten opzichte van medecliënten. Dat is weliswaar vervelend maar op jaarbasis, zeker gezien de Corona-context, beperkt.

Incidenten hebben niet geleid tot blijvend letsel of blijvende schade.

Gezien de recente overgang naar een ander ECD, met hernieuwde aandacht voor het melden van incidenten, verwachten we dat in 2021 het aantal incidenten niet zal afnemen.



### 'Verbeterpunt'

Blijven benadrukken van het belang van incidentmeldingen en handhaven van de veilige meldcultuur.



### 3 Toepassing en bouwstenen kwaliteitskader

Het kwaliteitskader heeft betrekking op gehandicaptenzorg die onder de Wlz valt. Voor het Maartenhuis is dit de integrale zorg en ondersteuning rond wonen en dagactiviteiten. Alle teams, zowel in het wonen als de dagbesteding, hebben bijgedragen aan het kwaliteitskader.

Enkele cliënten ontvangen zorg die vanuit de WMO wordt bekostigd. De zorg aan deze cliënten is eveneens onderdeel van het kwaliteitskader geweest.

Het kwaliteitskader bevat vier bouwstenen:

#### (1) Zorgproces rond de individuele cliënt

Deze bouwsteen betreft de individuele cliënt. Voor elke cliënt is bepaald:

- welke problemen rond zelfredzaamheid er zijn en welke ondersteuningsbehoeften,
- welke bijzondere gezondheidsrisico's er zijn en welke aandachtspunten voor veiligheid,
- en welke wensen iemand heeft voor een prettig leven en hoe de zorg daaraan kan bijdragen.

In het persoonlijk zorgplan is de informatie over deze onderwerpen vastgelegd. Dit plan wordt altijd in samenspraak met de cliënt opgesteld en is actueel.

#### (2) Onderzoek naar cliëntervaringen

De tweede bouwsteen gaat over systematische raadpleging van cliënten over de geboden zorg en ondersteuning, en over hun kwaliteit van bestaan. Hiervoor zijn erkende instrumenten beschikbaar en bestaan landelijke spelregels voor elke zorgorganisatie (bijvoorbeeld over de minimale frequentie van het cliëntwaarderingsonderzoek).

Het Maartenhuis heeft als instrument "Dit-vind-ik-ervan" gekozen en toegepast.

#### 3) Zelfreflectie in teams (woonvormen en andere organisatorische eenheden)

Elk team komt periodiek tot een gerichte reflectie op kwaliteit aan de hand van vastgestelde thema's. Daarbij is ook ruimte genomen voor zelfgekozen onderwerpen. De beoogde reflectie heeft de strekking gehad van 'wat doen we goed, wat staat zwak en wat moet beter'. De bevindingen zijn vastgelegd. Aan de orde zijn geweest:

- Het proces rond de individuele cliënt. Is er een actueel zorgplan? Worden afspraken nagekomen, is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's per cliënt, en doen we wat nodig is?

- De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers. Daarbij ging het bijvoorbeeld om bejegening en communicatie, maar ook om de competenties van medewerkers en samenwerking in het team en met nabije familie.
- Borging van veiligheid op enkele gebieden die door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) met de landelijke stuurgroep als prioriteit zijn aangemerkt.

Zelfreflectie heeft geleid tot ontwikkelpunten voor kwaliteitsverbetering. Deze zijn zowel op teamniveau als op organisatieniveau vastgesteld.

#### (4) Kwaliteitsrapport en visitatie

In het kwaliteitsrapport rapporteren wij over de bouwstenen en andere relevante bronnen. Dit rapport, dat is opgesteld door de directeur-bestuurder, geeft een geobjectiveerd zicht op kwaliteit. De bevindingen zijn gecombineerd met uitleg over achtergronden en verdere ontwikkelingen.

De rapportage gaat in op de landelijk vastgelegde thema's en op de eigen thema's.

Het rapport biedt overzicht in de bevindingen en geeft inzicht in de benodigde verbeteringen. Om deze te realiseren is een open en constructief samenwerkende organisatie nodig. Het streven is om te leren van onvolkomenheden.

Externe visitatie over het rapport van 2020 is gepland in juni 2021.

## 4 Zorgproces rond de individuele cliënt

Elke cliënt van het Maartenhuis heeft een actueel zorgplan, dat tijdig wordt geëvalueerd en vernieuwd. Bij de totstandkoming van het zorgplan is de cliënt zelf betrokken, diens wettelijke vertegenwoordiger(s) en op verzoek een of meerdere familieleden. Vanuit het onderzoek naar cliëntervaringen wordt op individueel niveau informatie verzameld, die wordt gebruikt als input voor de zorgplanbespreking.

Het zorgplan is uitgebreid opgezet en bevat onder andere een biografie, persoonsbeeld, risico's, ondersteunings- en zorgvragen alsmede een of meerdere handelingsplannen. In het zorgplan is de informatie over deze onderwerpen vastgelegd. Dit plan wordt in samenspraak met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger opgesteld en is actueel. De productie van zorgplannen vraagt een grote alertheid van de persoonlijk begeleider. Zijn alle zorgvragen benoemd? Is de output D.V.I.E. verwerkt? Is/zijn de handelingsplannen 'SMART' beschreven en gereed gezet voor rapportage? Etc. Voor de totstandkoming, bewaking en evaluatie van het zorgplan zoeken wij naar faciliterende automatisering. De uitgangspunten en dialoog zullen niet worden aangetast.

Het zorgproces is opgezet vanuit het zorgplan en daarmee rond de individuele cliënt. Daarbij staat, voor zover mogelijk, de eigen regie voorop. Naast deze individuele zorg ontvangen cliënten collectieve zorg. Dit is bijvoorbeeld begeleiding bij groepsactiviteiten en nachtdiensten.

Een verbeterpunt voor 2020 was het inrichten van een faciliterende automatisering voor het opstellen, bewaken en evalueren van het zorgplan. Hieraan is gevolg gegeven door een (ander) elektronisch cliëntendossier te implementeren. In oktober 2020 is hiermee gestart. De applicatie, Care4, is in februari 2021 in gebruik genomen. Resultaten kunnen nog niet worden gerapporteerd.

Nieuwe verbeterpunten hebben betrekking op doorontwikkeling van het zorgproces. Met name op het gebied van specialistische medische en paramedische zorg.

### Verbeterpunten

- Verdere implementatie, verbetering en doorontwikkeling van Care4. Verbeteren gestructureerd MDO.
- Aanstellen AVG.
- Beter gestructureerd programma voor screening en behandeling.

## 5 Onderzoek naar cliëntervaringen

De cliënt en zijn verwanten brengen met de methode Dit vind ik ervan! wensen en ervaringen over de kwaliteit van leven in beeld.

*“Dit vind ik ervan! is een totaalaanpak voor onderzoek naar cliëntervaringen als basis voor verbeteren en verantwoorden.”*

Wat 'Dit vind ik ervan!' kenmerkt is de onderzoekende houding van cliënt en begeleider in de dialoog. De manier waarop het gesprek plaatsvindt hangt af van de voorkeur en mogelijkheden van de cliënt. 'Dit vind ik ervan!' is er in verschillende varianten die niet allemaal door het Maartenhuis worden toegepast:

- In de variant 'Ik vertel' verkent de cliënt wat voor hem of haar belangrijk is in dialoog met de begeleider, en hoe de zorg- en dienstverlening hierop aansluit.
- Bij 'Ik toon' laat de cliënt via non-verbale signalen zien hoe het met hem/haar gaat. Deze signalen worden gefilmd en gezamenlijk besproken en onderzocht door betrokkenen zoals de begeleider en verwanten.
- 'Ik zie en vertel' is de gesprekslijst die in dialoog met verwanten wordt gebruikt.

De ervaringen van 'Ik vertel' plaatsen we in relatie tot de zorg en begeleiding van het Maartenhuis. De uitkomsten vormen aanvullende input voor het zorgplan. De resultaten worden verwerkt in de digitale rapportageomgeving. Vanwege de implementatie van Care 4 moet de verwerking van de resultaten opnieuw worden geautomatiseerd.

De methode Ik zie en vertel, welke voor verwanten werd ontwikkeld, is geïmplementeerd maar nog niet alle verwanten hebben een jaarcyclus doorlopen.

In 2020 zijn twee medewerkers tot DVIE-specialist geschoold. Zij zorgen voor de kennisoverdracht naar collega's.

De beperkte omvang van het Maartenhuis brengt met zich mee dat het aggregeren van resultaten met zorg dient te gebeuren en dat we ons de beperkingen van de kleine populatie  $n$  dienen te realiseren. Een 'rapportcijfer' wordt niet gegenereerd door de methode.

De resultaten van Dit vind ik ervan! worden, zoals de methode dat bedoelt, met name gebruikt om op niveau van de individuele cliënt tot verbetering van de kwaliteit van leven te komen. De methode is geen klassiek cliënttevredenheidsinstrument, zoals hiervoor genoemd levert het geen rapportcijfer op.

## Verbeterpunten

- Verdere implementatie van 'Ik zie en vertel' in Care 4
- Analyse van resultaten in Care 4

## Resultaten naar thema:

	Top	Goed	Matig	Slecht	T.o.v. 2019	Op terugkomen
Gevoel	8%	58%	31%	4%	↓=↑	3%
Lijf	4%	79%	18%	0%	↓=↑	11%
Familie	12%	58%	27%	4%	↓=↑	6%
Vrienden	9%	65%	22%	4%	↓=↑	8%
Meedoen	0%	81%	14%	5%	↓=↑	0%
Hulp	0%	76%	24%	0%	↓=↑	6%
Huis	14%	76%	5%	5%	↓=↑	3%
Doen	8%	77%	15%	0%	↓=↑	11%
Kiezen	10%	70%	20%	0%	↓=↑	0%
Veilig	9%	68%	23%	0%	↓=↑	3%
Geloof	6%	88%	6%	0%	↓=↑	0%

Gevoel, familie en vrienden alsmede huis en doen krijgen een lagere waardering dan het jaar daarvoor. Meedoen, hulp en geloof krijgen een hogere waardering.

We proberen dit te duiden aan de hand van de opmerkingen van bewoners maar realiseren ons tevens dat gezien het geringe aantal cliënten dit geen harde statistiek is.



## Thema: Gevoel

Waar kan het over gaan?

Hoe het met je gaat / Tevredenheid met je leven / Gekend voelen / Omgaan met emoties

Wat zeggen bewoners zoal?

*Weinig last van Corona, fijn dat het rustig was op Texel.*

*Door de coronamaatregelen soms wat verdrietig. Het gaat gelukkig over en dan mogen me weer meer. Zoals vroeger...*

*Het is een stom jaar, ik kom nergens meer en mag niet meer in ..... werken.*

*Ik ben blij dat ik hier op het Maartenhuis kan wonen, alleen zou ik het niet kunnen.*

## Thema: Lijf

Waar kan het over gaan?

Gezondheid/ Uiterlijk/ Eten en drinken/ Bewegen/ Activiteiten in het dagelijks leven/ Knuffelen en seks/ Verzorging

Wat zeggen bewoners zoal?

*ik wil graag meer fietsen*

*Ben afgelopen jaar niet ziek geweest. De sportschool zit dicht door de Corona is wel jammer, om niet elke week op woensdag te gaan. Dat mis ik.*

*Af en toe hoesten ,word wel stijver en af en toe een zere rug.*

*De nieuwe loopstoel moet nog even wennen.*

## Thema: Familie

Waar kan het over gaan?

Gezin, familie/ Contacten met familie/ Betekenis van familie

Wat zeggen bewoners zoal?

*Wens is om in het voorjaar van 2021 naar mijn ouders te gaan.*

*Goed, vaak bel ik mijn familie of ik wordt gebeld. Ik ben ook al een paar keer bij ze geweest.*

*Ik hou veel van mijn familie Mijn zus komt regelmatig logeren en dat vind ik fijn. Nu met de Corona niet leuk. Kan ook niet gaan logeren nu.*

*Door de Corona mis ik de bezoeken aan mijn familie. Mijn moeder is wel een keer op bezoek geweest. We video bellen nu wel.*

*Mijn familie word ik blij van ik ben gek op ze. Ik zou mijn vader en mijn broer meer willen zien.*

*Mijn ouders zijn belangrijk voor me. Ik ga graag naar ze toe.*

*Ik zie mijn familie niet meer, mis ze wel. Ik wil met mijn begeleider samen naar mijn broer.*

*Skypen met oma is leuk.*

## Thema: Vrienden

Waar kan het over gaan?

Vriendschappen/ Contacten met anderen/ Liefde en relatie/ Knuffelen en seks

Wat zeggen bewoners zoal?

*Hoef geen relatie en ben tevreden met de vrienden om mij heen.*

*Mis mijn vriendinnen. Ik vind het fijn om voor ..... te zorgen.*

*Mis vrienden of huisgenoten van hetzelfde niveau en een maatje van het zelfde niveau.*

*Ik kan goed alleen zijn, zou wel graag een vriendschap of relatie willen, maar weet dat het ook niet bij mij past.*

*Ik mis de mensen van De Koog en een rondje door het dorp gaan. Gelukkig komt soms iemand op visite.*

*Ik heb veel vrienden en kennissen op het terrein en een paar erbuiten.*

*Door de corona maatregelen soms lastig maar geniet enorm als we het mogelijk maken met wat aanpassingen.*

### Thema: Meedoen

Waar kan het over gaan?

Contact maken in de buurt/ Meedoen in de buurt/ iets doen voor anderen/ Op pad gaan/ Participatie

Wat zeggen bewoners zoal?

*Voor Corona ging ik alleen op pad naar de Koog. Nu kan dat even niet, wel jammer.*

*Weinig behoefte aan contact in de buurt.*

*Doe zelf mijn boodschappen op Texel. Kan nu even niet ivm Corona en de maatregelen lockdown.*

*Ga graag naar de manege.*

*Ik ga naar de sportschool en .... en ....*

*Ik doe altijd mee met de activiteitenavonden op he Maartenhuis en dat vind ik genoeg.*

*Liever niet, hou ook niet van de regels op het Maartenhuis.*

### Thema: hulp

Waar kan het over gaan?

Betrouwbaar/ Luisteren/ Afspraak is afspraak/ Tijd/ Omgang/ Behandeling/ Vakmanschap

Wat zeggen bewoners zoal?

*Afspraak is afspraak is heel belangrijk voor mij, ik ben heel trouw als ik iets afspreek.*

*Niet alle medewerkers kunnen goed luisteren. Met de persoonlijk begeleidster goed contact. We kunnen soms wel knallen maar praten het altijd wel weer uit. Zou fijn zijn als ze het minder druk heeft en wat meer rust zou hebben. Ik hou erg van structuur en iedereen is gelijk.*

*Ik vind het fijn als er afspraken, regels en duidelijkheid is. Hou mij hier ook aan, maar vind het heel fijn als anderen zich ook hieraan houden. Kan altijd terecht bij de begeleiding.*

*Het is goed.*

### Thema: huis

Waar kan het over gaan?

Huis/ Huishouden/ Bezittingen/ Geld

Wat zeggen bewoners zoal?

*Nu onder de Corona maatregelen valt het wat tegen.*

*Mijn kamer is helemaal opgeknapt.. Ik ben in mijn leven wel 20 tot 25 keer verhuisd maar nu voor het eerst het gevoel dat ik goed zit.*

*Heb een prachtig huis helemaal naar mijn eigen smaak ingericht. Koop ook zelf nieuwe*



*dingen als mijn persoonlijk begeleider en broer het goed vinden.  
Vind het jammer dat ik niet kan verhuizen naar de nieuwbouw.*

Nb uit de opmerkingen is de lagere score op dit thema niet te verklaren

### Thema: Doen

Waar kan het over gaan?  
Werk en dagbesteding/ School/ Wat je in je vrije tijd doet/ Ontwikkelen / leren

Wat zeggen bewoners zoal?

*Mis nu de dagbesteding ivm Corona. Brei nu thuis.*

*Ik ben tevreden met mijn werk en taken. In de Corona tijd heb ik veel in huis gewerkt.*

*Ik vind het nu super fijn dat ik in huis werk. Ik vind het gezellig en ik heb het nu niet zo druk meer in mijn hoofd. Ik wil graag in huis blijven werken.*

### Thema: Kiezen

Waar kan het over gaan?  
Keuzes maken/ Invloed hebben

Wat zeggen bewoners zoal?

*Dat is niet gemakkelijk.*

*Ik vraag hulp hierbij.*

*Ik vind het moeilijk om zelf keuzes te maken de begeleiding helpt mij hiermee.*

*Ik kies zelf wat ik aantrek en wat ik wil eten.*

*Kan ik heel goed laat me niet beïnvloeden.*

### Thema: Veilig

Waar kan het over gaan?  
Veilig voelen in huis/ Veilig voelen in de buurt/ Brandveiligheid

Wat zeggen bewoners zoal?

*Ik voel me heel veilig in huis.*

*Op het moment veel last gehad van bewoner naast mij, deze is verbaal agressief en praat dan luid. Dit komt te hard bij mij binnen.*

*Ik ben nooit bang.*

*Ik voel mij veilig in huis.*

*Ik vind het fijn dat er geen wiet wordt gebruikt.*

*Soms teveel structuur, mag wat soepeler.*

## Thema: Geloof

Waar kan het over gaan?

Identiteit/Ruimte eigen geloofsbeweging/Participatie kerk

Wat zeggen bewoners zoal?

*Ik probeer om aan alle jaarfeesten en activiteiten deel te nemen. Soms is er een beetje tegenzin.*

*Bijbel lezen wordt niet altijd gedaan, dat vind ik raar, dat hoort toch zo.??*

*Ik geloof niet.*

*Alles kan door gaan er hoeft niets veranderd.*

*Ik vind jaarfeesten iets om naar uit te kijken. Ik ga niet naar de kerk.*

## 6 Zelfreflectie in teams

Het kwaliteitskader schrijft voor dat de zorgteams reflecteren op de geleverde kwaliteit. Voor 2020 was gepland om de teamreflectie met een externe begeleider te doen. Als gevolg van Corona is besloten om hiervan af te zien en nogmaals zonder coach te werken. Alle teams hebben van hun teamreflectie verslag gedaan. Teams hebben de zelfreflectie van het voorgaande jaar geëvalueerd en van daaruit nieuwe verbeterpunten bepaald.

Samengevat zien we in 2020 een grote wil om kwaliteitsverbeteringen door te voeren. Door een relatief groot aantal personele wisselingen is dat in sommige opzichten bevorderd en in andere opzichten juist bemoeilijkt. De Corona-crisis heeft met name in het tweede en derde kwartaal tot vertraging geleid van het verbeterproces. Veel is bereikt maar wij hadden meer willen doen.

### Vaststaande (landelijk) thema's

Het proces rond de individuele cliënt

- Zorgplannen/werkplannen ( incl. handelingsplan, evaluaties) actueel?
- Op tijd gemaakt?
- Afspraken nagekomen?
- Zicht op de veiligheid en de risico's?

De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers

- Communicatie
- Bejegening naar de bewoners/deelnemers
- Respectvolle bejegening
- Samenwerking verwanten

Borging van veiligheid met accent op een persoonlijke afweging per cliënt

De toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen

### Organisatie thema: toekomst Maartenhuis

Mee kunnen in de ontwikkelingen . Veranderende zorgvraag, werkdruk, vaardigheden.

Taakverdeling in team

Orthopedagogische ondersteuning.

- Behoefte aan orthopedagogische ondersteuning
- Maatregelen om minder afhankelijk te zijn van orthopedagogische ondersteuning



De zelfreflectie heeft geleid tot ontwikkelpunten voor kwaliteitsverbetering. Deze zijn zowel op teamniveau als op organisatieniveau vastgesteld en zullen ook als zodanig worden opgevolgd.

De verbeterpunten die op organisatieniveau werden vastgesteld zijn verbeterpunten die in meerdere teams naar voren kwamen. De teams zijn hierover geïnformeerd en hebben daarna het verzoek gekregen om zelf teamspecifieke verbeterpunten vast te stellen.

## Evaluatie verbeterpunten organisatie

Nieuwe vorm voor inputverkrijging voor de teamreflectie.

A.g.v. Corona is ervoor gekozen om dit uit te stellen naar 2021.

Doorontwikkelen van de structuur voor scholing en mogelijkheden voor e-learning.

A.g.v. Corona is dit niet volledig gelukt. Met name de registratie en e-learning moeten verder worden uitgewerkt. Het scholingsbeleid zou verder kunnen worden uitgewerkt.

Verbeteren informatievoorziening voor bewoners.

Hieraan is gehoor gegeven door het instellen van een nieuwsbrief welke op de huisavonden wordt behandeld.

Uitvoering van de zorgplannen moet meer een teamverantwoordelijkheid zijn dan exclusief voor de persoonlijk begeleider.

Dit was en is een permanent aandachtspunt dat bij elke relevante gelegenheid wordt benadrukt. Het vergt tijd maar geleidelijk ontstaat het besef van de gezamenlijke verantwoordelijkheid.

## Verbeterpunten organisatie

Nieuwe vorm voor inputverkrijging voor de teamreflectie .

Registratiesysteem voor scholing.

Ontwikkelen e-learning.

Uitwerken scholingsbeleid.

Zorgplannen: aandacht blijven houden voor de gezamenlijke verantwoordelijkheid.

## Evaluatie verbeterpunten teams 2019

Elk team heeft zijn eigen verbeterpunten uit 2019 geëvalueerd en nieuwe verbeterpunten vastgesteld. Per team is een gedetailleerd verslag gemaakt.

De voornaamste verbeterpunten uit 2019 betreffen:

Het gebruik van twee huiskamers 's avonds meer aandacht geven, in combinatie met beschrijven van het avondprogramma.

Dit blijft een punt van aandacht omdat het moeilijk is om de groep 's avonds te verdelen. Een vast avondprogramma zou hierin kunnen helpen. Hier is opvolging aan gegeven, maar het is als gevolg van de vele teamwisselingen nog niet afdoende geïmplementeerd. De oplossing moet ons inziens worden gevonden in het programma, niet in de verdeling van de ruimtes.

De huisavond is een beetje ingedut. De donderdagmiddag is niet meer geschikt door afwezigheid van bewoners en er wordt nu voor de donderdagavond om 19.30 uur gekozen. Eén medewerker neemt het als taak op zich om hier de schouders onder te zetten.

De huisavond is goed opgepakt, er wordt een verslag van gemaakt en er wordt meestal opvolging gegeven aan wat de bewoners aandragen.

Er moet nog steeds beter gepland en gerapporteerd worden. Pb'ers en begeleiders vormen koppels en plannen samen de werkzaamheden. De teamleider brengt het zorgproces beter in kaart.

Planning en rapportage gaan beter, maar het betreffende team blijft een team in transitie door de vele wisselingen. Er zijn koppels gevormd en de samenwerking binnen de koppels zit in de lift. De samenwerking in het ene koppel gaat beter dan in het andere.

Extra laptop voor de rapportage

In 2020 zijn diverse laptops aangeschaft. De eerlijkheid gebiedt ons te vermelden dat vooral Corona hier de oorzaak van was. Neemt niet weg dat de laptops worden gebruikt voor de rapportage.

Bejegening: Sociaal therapie / antroposofische basis heeft een nieuwe impuls gekregen doordat er vanuit de antroposofie beeldvormend naar de bewoners wordt gekeken in het teamoverleg.

Dit is zonder meer verbeterd doordat we nog steeds aan beeldvorming werken en ook door de komst van nieuwe persoonlijk begeleiders.

Er kan nog meer rust komen. De werkdruk wordt als hoog beleefd. Er wordt een inventarisatie van de knelpunten gemaakt en hier wordt actie op ondernomen.

Er is meer rust gekomen door nieuwe teamleden, betere samenwerking en de teamtraining Volgen van golven. De intensieve zorg voor een van de bewoners speelde wel parten maar de balans is toch positief.

Zorgplannen worden te weinig gelezen.

Hieraan is invulling gegeven door het presenteren van halfjaarevaluaties en jaarevaluaties in het teamoverleg. De verbetering op dit punt is voortgezet in november, met de inrichting van het nieuwe ECD.

Aan de kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers is gewerkt. Regelmatig zowel in gezellige momenten tussen bewoner en begeleiders, als ook in duidelijk gecommuniceerde begeleidingsgesprekken. Ook aan bejegening, communicatie en samenwerking met verwanten/ mantelzorgers is meer professioneel gewerkt. De samenwerking en ruimte die wij geven aan verwanten/ mantelzorgers is wat groter en positiever gefaciliteerd. Sommige ouders/ vertegenwoordigers geven in ogen van teamleden te weinig eigen invulling en ruimte aan onze bewoner. Dat vraagt soms wat extra begeleidingszorg zowel in gesprek met bewoners als ook ouders/ vertegenwoordigers. Hier is mogelijk nog meer aandacht voor nodig bij ouder wordende ouders. De ouder blijft altijd ouder en beschermer van zijn kind en de loyaliteit van de bewoner naar zijn ouders is bijna altijd erg groot. De relatie vraagt positieve initiatieven van begeleiders naar ouders. Zie het motto van Chiel Egberts ('Samenwerking in de Driehoek'): zorg goed voor de bewoner, zorg nog beter voor zijn moeder.

Dit is allemaal ongelooflijk vooruit gegaan door teamwisselingen en roosterwijzigingen. Er wordt veel beter samengewerkt, gedelegeerd en ook persoonlijk beter met elkaar omgegaan. Dit heeft zijn weerslag op de omgang met bewoners en met ouders en verwanten.

De ervaring is dat de dingen soms te snel gaan en dat besluiten niet samen worden genomen. Hier gaan we in een teamdag aan werken. Geldt ook voor de opvolging van handelingsplannen.

Teamdag is gehouden. Besluiten worden samen genomen. Handelingsplannen worden steevast in het teamoverleg besproken en geëvalueerd.

## Verbeterpunten teams

Nieuwe verbeterpunten zijn onder andere: beter bespreken van zorgplannen, meer 'smart' maken van handelingsplannen, scherper zijn op afspraken en regels, diverse scholingsvragen, nog beter weten waarvoor iedereen verantwoordelijk is, feedback geven, beter plannen van de zorgplannen, overdracht naar invalkrachten.

## 7 Visitatie

Tweejaarlijks worden de resultaten van het kwaliteitskader beoordeeld door een collega zorginstelling. Het Maartenhuis heeft de eerste visitatie gehad in april 2019. De tweede visitatie vond plaats in juni 2021.



### Visitatieverslag kwaliteitskader zorgboerderij 'Ons Verlangen'

In het kwaliteitskader gehandicaptenzorg (2017-2022) is onder andere bepaald dat het bestuur van de organisatie een kritische, opbouwende reflectie moet organiseren. Het Maartenhuis heeft daartoe een visitatiecommissie samengesteld en uitgenodigd om deze visitatie te verrichten. De visitatiecommissie heeft bestaan uit:

Jeroen en Suzanne Kat – Stichting Ons Verlangen  
Joost Heerschop – Noorderhoeve, Schoorl

Zowel de Noorderhoeve als Ons Verlangen begeven zich, net zoals Het Maartenhuis, in de (agrarische) zorgomgeving en zijn als zorginstelling qua omvang van vergelijkbare grootte als het Maartenhuis.

### De visitatie

Op 30 juni 2021 in de middag heeft de visitatie plaatsgevonden op het Maartenhuis. De visitatiecommissie heeft gesprekken gehad met Franck van den Broeck (directeur bestuurder), Gert Bosma (teamleider zorgcoördinator wonen), Jim Scheurs (bewoner en lid cliëntenraad) en Lilian van Workum (begeleider wonen plus).

### Bevindingen

Het Maartenhuis heeft grote stappen gezet op het gebied van kwaliteit en de borging hiervan. Dit was al mooi zichtbaar doordat de opbrengsten van de visitatie in 2019 duidelijk verwerkt waren in het kwaliteitsrapport.

Er is een inhaalslag gemaakt op het gebied van scholing voor medewerkers. Om het scholingsniveau vast te houden, wordt er momenteel hard gewerkt aan een digitale leeromgeving waardoor nieuwe medewerkers direct bij aanvang van hun dienstverband bijgeschoold kunnen worden.

Het Maartenhuis is in beweging. Door o.a. pensionering van medewerkers is er meer verloop geweest dan in andere jaren. De komst van nieuwe medewerkers, plannen voor een extra huis en de invoering van de Wet Zorg en Dwang hebben hier positief aan bijgedragen. Binnen het Maartenhuis is veel structuur; dit is een kracht maar kan soms ook een valkuil zijn. Binnen de verschillende teams, de



cliëntenraad en met individuele cliënten zijn er mooie gesprekken geweest over structuur en het voeren van de eigen regie.

Door de komst van een extra woonhuis, waar wonen en zorg gescheiden kunnen worden, ontstaan er nog meer ontwikkelingskansen voor cliënten. De visitatiecommissie ziet dit als een mooie ontwikkeling welke helemaal past in de tijdgeest. Het Maartenhuis verzorgt een belangrijke rol binnen het aanbod voor dagbesteding/werk op Texel voor mensen met een verstandelijke beperking. Tevens zijn er cliënten van het Maartenhuis die dagbesteding/werk hebben buiten het Maartenhuis, bijvoorbeeld bij een supermarkt. De winkel/lunchroom op het terrein, De Windroos, is open voor iedereen. Het Maartenhuis is hierdoor goed verankerd in de Texelse samenleving.

Er zijn zeer betrokken ouders welke zich tot nu toe verenigd hadden in een ouderraad. De ouderraad wordt omgezet naar een adviesraad. Door deze wijziging krijgt de cliëntenraad meer zeggenschap, maar blijven de ouders actief betrokken bij de organisatie. Het kwaliteitsrapport over 2020 is duidelijk en laat mooi zien hoe het Maartenhuis de ervaringen van cliënten en verwanten gebruikt voor het verbeteren van de kwaliteit en de verantwoording. Door gebruik te maken van de methode *Dit vind ik ervan!* kunnen cliënten van alle niveaus en de verwanten hun ervaringen delen.

### **Aanbevelingen**

- Verder implementeren van de methodiek *Dit vind ik ervan!*
- Digitale leeromgeving creëren voor medewerkers waarin ook ruimte is voor de eigen identiteit.

### **Nawoord**

Voor de visitatiecommissie is duidelijk geworden dat het Maartenhuis volop in ontwikkeling is. We kijken vol vertrouwen en nieuwsgierig uit naar de volgende visitatie.

Den Hoorn en Amsterdam, 2 augustus 2021

## Bijlagen

## Bijlage: reactie cliëntenraad

Onderstaande reactie op het verslag Kwaliteitskader 2020 is opgesteld door de Familieraad en is ter afronding en verbetering gestuurd naar de Bewoners Deelnemersraad. Indien er vanuit de Bewoners Deelnemersraad aanvullingen komen dan worden deze aan het rapport toegevoegd.

“De Coronamaatregelen zijn tot op heden nog steeds van kracht waardoor het voor de Bewoners- en Deelnemersraad samen met de Familieraad nog steeds lastig is hieraan gezamenlijk aandacht te besteden en een gezamenlijke reactie op te stellen. De Familieraad heeft met belangstelling kennis genomen van het verslag en constateert dat ondanks de Coronabeperkingen de kwaliteit op het Maartenhuis in stand blijft. Wij zien wel dat er verschraling optreedt door de contactbeperkingen geen vrijwilligers, geen gezamenlijke dagopening, geen zwemmen/sporten geen vrijdagavondactiviteiten enz. Maar deze verschraling begint zich door de lange duur van Coronamaatregelen nu pas op beperkte schaal en individueel te openbaren. Indien dit leidt tot aanpassingen in de zorg en dus tot kwaliteitsverbetering dan komt dit pas aan de orde in het kwaliteitsrapport over 2021

Het verslag is overzichtelijk en duidelijk.

Met de input vanuit vooral de bewoners en de teams worden waardevolle verbeterpunten achterhaald om de kwaliteit van het Maartenhuis voortdurend op een hoger niveau te brengen. Het verslag richt zich vooral op de belangrijke elementen zoals het zorgplan, de werking van de zorgteams en de cliëntervaringen. Maar de kwaliteit daarvan is mede mogelijk door de basale kenmerken van het Maartenhuis: kleinschalig, wonen en werken op een prachtige plek, met veel natuurbeleving en een eigen (Camphill) leefwijze.

De Familieraad vindt het een mega prestatie dat er op het Maartenhuis geen besmettingen zijn geweest van Corona. Dat behoort ons inziens ook bij kwaliteit van zorg. En het getuigt van een kwaliteit van deze kleine gemeenschap, waar men zorgvuldig met elkaar omgaat. Bewoners en medewerkers hebben profijt van de gezonde voeding en leefregels van de gemeenschap en dat draagt ongetwijfeld bij aan een goed immuunsysteem.

De Familieraad is bij dat er hard gewerkt wordt aan de leesbaarheid van het zorgplan. Deze had een heel uitgebreid karakter met veel herhalingen omdat sommige punten vanuit verschillende invalshoeken zoals sociaal, medisch zorg en werk steeds weer opnieuw werden beschreven. Wij zijn ook verheugd met de implementatie van ‘Ik Zie En Vertel’, waardoor verwanten ook een geformaliseerde ingang hebben in het zorgplan.

De Familieraad ziet de acties met betrekking tot de verbeterpunten met vertrouwen tegemoet en wordt graag geïnformeerd over de voortgang van de acties met betrekking tot de verbeterpunten.”

Familieraad Maartenhuis, 16 juni 2021

## **Bijlage: reactie ondernemingsraad**

Reactie van de ondernemingsraad op het verslag kwaliteitskader 2020

De ondernemingsraad van het Maartenhuis heeft het verslag met interesse gelezen en kan zich vinden in de inhoud hiervan.

Het is voor de medewerkers van het Maartenhuis een intensief jaar geweest waarin naast alle perikelen rondom de corona, heel hard is gewerkt aan de scholing. Vooral op het vlak van de inhoud en de kennis is er veel tijd besteed. De OR onderschrijft het belang van goede scholing, maar goede dosering vinden we ook belangrijk. Daarom hebben we dit jaar aandacht gevraagd voor een goede verdeling over het jaar zodat de werkdruk niet te hoog wordt.

Het ziekte verzuim in 2020 is hoog, zeker als je het afzet tegen 2019 (7% in 2020 tegen over 3,4% in 2019). Dit zal zeker als onderwerp op de OV vergaderingen terug komen.

## Bijlage: reactie raad van toezicht

Reactie van raad van toezicht op het verslag kwaliteitskader 2020

“Na een toelichting door de directeur-bestuurder op doelstelling en reikwijdte van het kwaliteitskader, en beantwoording van de diverse vragen over het verslag over 2020, geeft de RvT als volgt haar reactie:

### Conclusie/reactie rvt:

Het kwaliteitskader geeft een goed en informatief beeld van de werkwijze op het Maartenhuis. Met name het onderzoek naar clientervaringen en de zelfreflectie in de teams, aangevuld met een tweejaarlijkse visitatie dragen ertoe bij dat voortdurend vinger aan de pols gehouden wordt ten aanzien van de kwaliteit van zorg, de zelfreflectie en het reflecteren op het antroposofisch karakter van de woon-werkomgeving en van de verleende zorg. De RvT vindt de vergelijkende cijfers ten opzichte van eerdere jaren verhelderend, en realiseert zich dat gezien de kleine populatie aan de verschuivingen geen statistische waarde mag worden toegekend.”

Raad van toezicht Maartenhuis, 18 juni 2021