



Verslag kwaliteitskader 2018

Stichting Camphillgemeenschap Maartenhuis
mei 2019

INHOUD

0	Voorwoord	3
1	Schets van de organisatie	4
2	Kerngegevens en kengetallen	5
3	Toepassing en bouwstenen kwaliteitskader	8
4	Zorgproces rond de individuele cliënt	10
5	Onderzoek naar cliëntervaringen	11
6	Zelfreflectie in teams	15
7	Visitatie	19
	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 jaar 2018.

Voor het Maartenhuis is dit het tweede jaar waarin het vernieuwde kwaliteitskader werd toegepast. Nog steeds zijn wij van mening dat het kwaliteitskader inspirerend is en zeer goed toepasbaar voor het Maartenhuis.

De systematiek van het kwaliteitskader is ongewijzigd gebleven en heeft een blijvende meerwaarde ten opzichte van de werkwijzen uit het voorgaande kwaliteitskader.

15 maart 2019

F.M. van den Broeck
Directeur-bestuurder

1 Schets van de organisatie

Het Maartenhuis is een kleine, unieke organisatie op Texel waar dagelijks medewerkers en vrijwillige medewerkers werken aan een woon- en werkplek voor mensen met een zorgvraag. Wij doen dat door het antroposofische gedachtegoed in de praktijk te brengen.

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.

Het Maartenhuis 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 zogezegd mantelzorg avant-la-lettre.

Het Maartenhuis is een juridisch zelfstandige organisatie.

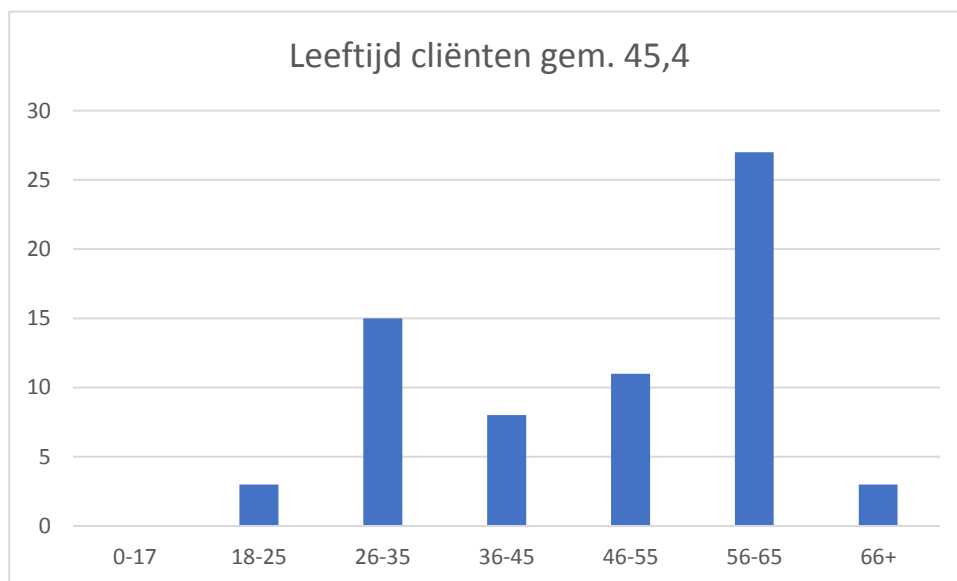
Rechtspersoon Maartenhuis	Stichting Camphillgemeenschap
Adres	Ruijslaan 81
Postcode	1796 AZ
Plaats	De Koog
Telefoonnummer	0222744222
Identificatienummer KvK	41239982
E-mailadres	secretariaat@maartenhuis.nl
Website	www.maartenhuis.nl

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 circa 60 cliënten zorg. Dit is zowel voor verblijfszorg, begeleiding bij zelfstandig wonen als dagbesteding.

Aantal verblijfsplaatsen	38
Aantal cliënten	60
Cliënten met een actueel zorgplan	100%





Medewerkers

De zorg voor de cliënten wordt zowel door professionals als door vrijwilligers en mantelzorgers geleverd.

Aantal professionele medewerkers (per 31-12)	56
Fte (per 31-12)	35,3
Ziekteverzuim (2018)	5,7%
Aantal vrijwillige medewerkers	45

Professionals zijn mbo, hbo en wo geschoold. In 2018 is 1,4% van de loonsom geïnvesteerd in scholing. Dit is exclusief kosten van tijd (lonen), reis- en verblijfkosten.

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

Overige gegevens en kengetallen

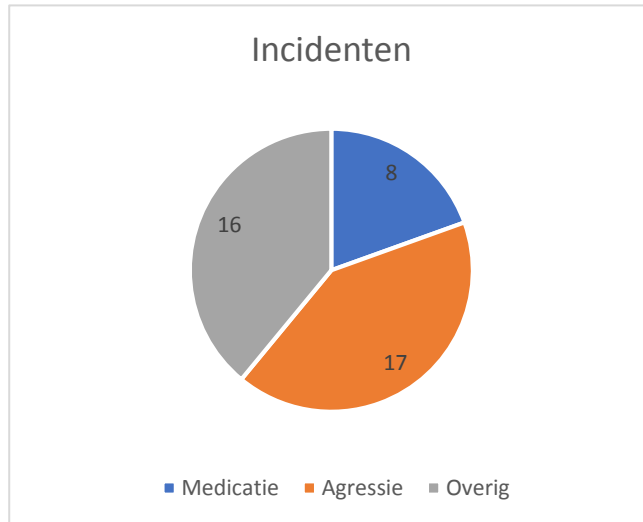
Vrijheidsbeperkende middelen en maatregelen worden niet toegepast.

In 2018 zijn er geen klachten gemeld.

Er hebben zich in 2018 geen grensoverschrijdende zaken voorgedaan.

Het aantal gemelde incidenten is in 2018 fors toegenomen naar 124. Ter vergelijking in 2017 zijn 40 incidenten gemeld. Het grote aantal incidenten heeft betrekking op relatief weinig cliënten. 63 meldingen hebben betrekking op dezelfde cliënt. Nog eens 10 meldingen hebben betrekking op een tweede cliënt. Bij beide cliënten moesten wij helaas vaststellen dat het Maartenhuis geen passende zorg meer kon leveren. Cliënten wonen thans in andere zorginstellingen.

Als we de meldingen van genoemde tweede cliënten buiten beschouwing laten zien we dat van de overige meldingen er 8 betrekking hebben op medicatie en 17 op agressie en 26 overige incidenten. De incidenten hebben niet geleid tot blijvend letsel of blijvende schade.



De aanbevelingen gedaan door de meldingscommissie zijn uitgevoerd. Het spreekt voor zich dat de verhuizing van twee cliënten een groot effect heeft gehad op het terugbrengen van het aantal incidenten.

Verbeterpunt

Vergroten uniformiteit ten aanzien van medicatie.

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 hebben bijgedragen aan het kwaliteitskader, dat wil zeggen zowel de teams in het wonen, de dagbesteding als kantoor.

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 voor de Gezondheidszorg (IGZ) 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 op de rapportage van 2018 vindt plaats in april/mei 2019.

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 altijd in samenspraak met de cliënt opgesteld en is actueel.

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 in 2017 was het vinden van een betere aansluiting van het cliëntervaringsonderzoek op de zorgplancyclus. Dit had vooral te maken met de aanloopfase van D.V.I.E. en het doorlopende karakter van D.V.I.E. ten opzichte van het cyclisch karakter van het zorgplan. Qua planning lopen de cycli nu gelijk zodat er een betere aansluiting is tussen beiden. Qua administratieve verwerking van D.V.I.E. is het echter nog geen optimale werkwijze. Hier ligt een nieuw verbeterpunt.

Verbeterpunt

Administratieve verwerking van Dit vind ik ervan! aansluiten op periode zorgplan.

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. De kern van de aanpak is de dialoog. In de onderzoekende dialoog met de cliënt of verwant worden ervaringen onderzocht en geeft de cliënt of verwant betekenis aan hetgeen hij of zij ervaart. Deze ervaringen plaatsen we in relatie tot de zorg en begeleiding van het Maartenhuis. In de zorgcyclus is geborgd dat de onderzoekende dialoog Dit vind ik ervan! plaats vindt voordat het zorgplan wordt opgesteld. De uitkomsten van Dit vind ik ervan! vormen daardoor aanvullende input voor het zorgplan. Vanwege de recente implementatie van Dit vind ik ervan! loopt dit nog niet in alle situaties synchroon met de zorgplanbespreking.

De resultaten worden verwerkt in de digitale rapportageomgeving Pythagoras. De persoonlijk begeleiders van de cliënten zijn geschoold in het toepassen van de methode.

De methode Ik zie en vertel, welke voor verwanten werd ontwikkeld, moet nog worden geïmplementeerd. Het streven was om dit in 2018 te gaan realiseren. Dit streven werd niet gehaald en is thans voor 2019 geagendeerd.

Twee andere verbeterpunten werden wel gerealiseerd. Het thema 'Geloof' werd toegevoegd en de aansluiting op de zorgplancyclus is verbeterd.

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.

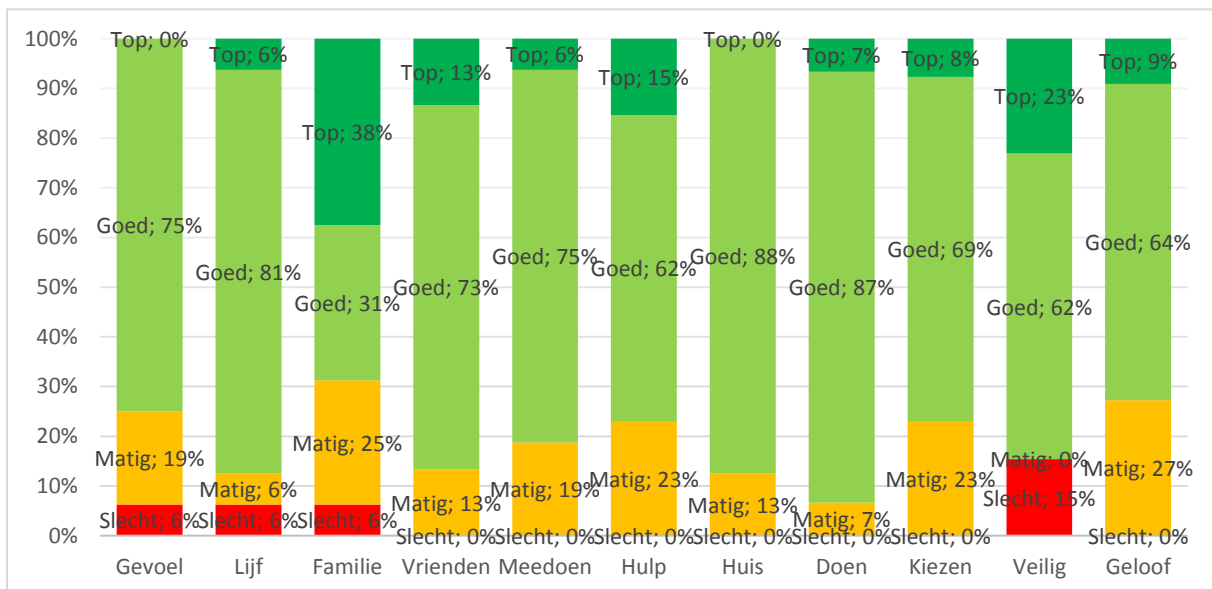
De resultaten van Dit vind ik ervan! worden, zoals de methode dat bedoelt, met name gebruikt om op niveau van de individuele cliënt tot verbetering van de kwaliteit van leven te komen.

Verbeterpunten

- Implementatie van Ik zie en vertel

Resultaten naar thema:

	Top	Goed	Matig	Slecht	Op terugkomen
Gevoel	0%	75%	19%	6%	3%
Lijf	6%	81%	6%	6%	3%
Familie	38%	31%	25%	6%	11%
Vrienden	13%	73%	13%	0%	3%
Meedoen	6%	75%	19%	0%	6%
Hulp	15%	62%	23%	0%	8%
Huis	0%	88%	13%	0%	6%
Doen	7%	87%	7%	0%	11%
Kiezen	8%	69%	23%	0%	8%
Veilig	23%	62%	0%	15%	8%
Geloof	9%	64%	27%	0%	0%



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?

Ik wil hier niet over praten.

Ik vind het fijn om complimenten te krijgen.

Ik ben tevreden over mijn leven.

Ik mis erg P.

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?

Het lopen gaat steeds moeilijker.

Ik ben niet zo vaak ziek. Als ik ziek ben zorgen de begeleiders goed voor me. Ik geef een compliment.

Ik maak me zorgen om alle pijntjes die ik voel.

Thema: Familie

Waar kan het over gaan?
Gezin, familie/ Contacten met familie/ Betekenis van familie

Wat zeggen bewoners zoal?

Soms hoor je veel, soms hoor je niks.

Ik mis mijn moeder. Wil daar vaker over praten.

Op zondag bel ik naar allemaal.

Thema: Vrienden

Waar kan het over gaan?
Vriendschappen/ Contacten met anderen/ Liefde en relatie/ Knuffelen en seks

Wat zeggen bewoners zoal?

Ik heb een leuke vriendengroep.

.. en .. zijn mijn vriendinnen. Ik ga ze uitnodigen om thee te drinken.

.. is mijn vriend. Verder heb ik vrienden op het Maartenhuis.

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?

Er is hier geen sprake van.

Ik wil niet in andere huizen of op visite. Dat is te druk.

Ga wekelijks naar De Koog om boodschappen te doen.

Thema: hulp

Waar kan het over gaan?
Betrouwbaar/ Luisteren/ Afspraak is afspraak/ Tijd/ Omgang/ Behandeling/
Vakmanschap

Wat zeggen bewoners zoal?

Ik doe rustig aan. Het gaat trager in mijn hoofd. Dan kan ik beter luisteren.

Ik luister wel goed als je het maar vriendelijk vraagt.

Vindt het vervelend als anderen zich niet aan de afspraak houden.

Thema: huis

Waar kan het over gaan?
Huis/ Huishouden/ Bezittingen/ Geld

Wat zeggen bewoners zoal?

Ben tevreden met huis en kamer.

Ik probeer goed op te ruimen in de kast. Opruimen is niet leuk.

Ik blijf hier wonen.

Thema: Doen

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

Wat zeggen bewoners zoal?

Als je ouder wordt ga je dan ook minder werken?

Mijn werk gaat wel.

Weverij is druk.

Ik wil graag een computercursus.

Thema: Kiezen

Waar kan het over gaan?
Keuzes maken/ Invloed hebben

Wat zeggen bewoners zoal?

Keuzes maken blijft moeilijk.

Ik merk niet dat de begeleiding bezig is.

Soms wordt er geluisterd en soms niet. Ik krijg genoeg ruimte om zelf keuzes te maken.

Thema: Veilig

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

Wat zeggen bewoners zoal?

Er komt niemand op mijn kamer.

Als er veel rumoer is voel ik me niet prettig. Ben bang als er ruzie is tussen bewoners en medewerkers.

Ik voel me weer veilig sinds ... verhuisd is.

Thema: Geloof

Waar kan het over gaan?

Identiteit/Ruimte eigen geloofsbeweging/Participatie kerk

Wat zeggen bewoners zoal?

Ze laten me hier vrij in.

Ik ga liever niet naar de avonden over antroposofie (cursus).

Graflegging (lezing) vind ik niks.

Activiteiten vind ik leuk.

Zondagsviering vind ik druk.

6 Zelfreflectie in teams

Het kwaliteitskader schrijft voor dat de zorgteams periodiek tot een gerichte reflectie op kwaliteit komen. Teams hebben de zelfreflectie van het voorgaande jaar geëvalueerd en van daaruit nieuwe verbeterpunten bepaald.

De teams hebben dit jaar geen gebruik gemaakt van externe begeleiding.

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.

- Behoeftte 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

Rapporteren: Het Maartenhuis gebruikt thans een rapportagesysteem dat op maat is gemaakt. Wij stelden vast dat vereenvoudigingen in het rapporteren gewenst zijn. Een werkgroep is hier mee aan de slag gegaan. Vastgesteld is dat de verbeteringen kunnen worden gerealiseerd maar dat de tijdsinvestering die hiermee gemoeid is aanzienlijk is. Daarom werd tevens uitgekeken naar een extern aan te schaffen ECD. Inmiddels zijn diverse mogelijkheden in beeld. Het project heeft een vervolg in 2019.

ICT vaardigheden: Cursussen voor ICT basisvaardigheden worden inmiddels aangeboden aan medewerkers.

Dementie: met een vernieuwde visie op scholing (zie hierna) is besloten om een kennisgroep dementie te vormen.

Overdracht diensten: afspraken over de overdracht van diensten zijn gemaakt. Uitgangspunt is een goede rapportage op teamniveau. Binnenlopen in huis, 'even bellen' zijn aanvullend gemaakte afspraken. Medewerkers behoren voorbereid aan de dienst te beginnen, dat is ook eigen verantwoordelijkheid. In nagenoeg alle teams is dit onderwerp besproken.

Scholing: er werd een vernieuwde visie op scholing bepaald. In 2019 wordt vanuit deze visie de scholing ingericht. Essentieel onderdeel van de visie is dat scholing begint met de antroposofische basis en de beroepsopleiding. Verder komt scholing meer in structuur en worden kennisgebieden gedefinieerd waarop medewerkers intensiever geschoold worden. De kennisgebieden stellen medewerkers beter in de gelegenheid om verantwoordelijk te zijn en input te geven aan vervolgscholing.

Verbeterpunten teams: elk team heeft zijn eigen verbeterpunten uit 2017 geëvalueerd. Overkoepelend zien we dat het werken met het kwaliteitskader bijdraagt aan bewustzijn en verbeteringen op de thema's.

Verbeterpunten organisatie

Rapporteren:

Implementatie extern ECD of aanpassing eigen rapportagesysteem.

Scholing:

Vanuit de visie in structuur zetten van de scholing. Kennisgebieden bepalen en indelen naar de teams.

Verbeterpunten teams (selectie)

Doelen (handelingsplannen) beter in de tijd plannen.

Het gebruik van twee huiskamers 's avonds meer aandacht geven.

Avondprogramma beschrijven.

Jaarrooster maken voor zorgplannen.

Moment nemen voor doornemen rapportage bij overname van dienst.

Inwerkmappen nakijken en zonodig aanvullen.

(Nog steeds) rust, regelmaat i.p.v. haast.

Respectvolle interacties, soms overschatten wij de (mondige) bewoners.

Agenda gebruiken om afspraken te bewaken.

Bij maken werkplan de teamleider en/of orthopedagoog consulteren.

In het werkplan muziek/atelier benoemen als deelnemer daar naar toe gaat.

Het aankondigen van rondleidingen met aspirant-cliënten.

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 visitatie is zowel door de visitatiecommissie (zie onder) als door ons als leerzaam ervaren.

Bevindingen van de visitatiecommissie Kwaliteitsverslag Maartenhuis April 2019

Hannelore Speelman en Suzanne Kat bezochten het Maartenhuis om in gesprek te gaan over het kwaliteitskader en de Kwaliteitsverslagen.

Hannelore is directeur- bestuurder van de Noorderhoeve en is bekend met de antroposofische zorg en met Camphill. Suzanne is directeur- bestuurder van Zorgboerderij Ons Verlangen in Amsterdam. Deze zorgboerderij is als zorginstelling qua omvang van vergelijkbare grootte als het Maartenhuis.

Bij aankomst op het Maartenhuis viel ons meteen de rust en de zeer verzorgde omgeving op. We krijgen een korte rondleiding waarbij wij zien dat er een groot aantal oudere bewoners zijn en ook wordt er zorg geboden aan zeer zorg intensieve cliënten. De specifiek aanpassingen die daar voor zijn gedaan zijn indrukwekkend. We zien werkleiders met relatief kleine groepen. De bewoners zien er tevreden en verzorgd uit en wij horen dat er op de avonden veel aanbod van activiteiten is. De eerste indruk is dat het Maartenhuis de zaken op orde heeft en dat er een prettige atmosfeer en hoge standaard van kwaliteit van zorg is.

Voor de visitatie waren er gesprekken met de bestuurder van het Maartenhuis, met een teamleider, een medewerkster en met een afgevaardigde van de cliëntenraad.

De commissie las de verslagen over 2017 en 2018. De verslagen zijn compact en overzichtelijk. Ze geven een goed beeld van de inspanningen die binnen de instelling geleverd zijn om te voldoen aan de wettelijke eisen en te zoeken naar interne verbeteringen. De inzet in 2017 met een deskundige die de medewerkers bekend maakt met de reflectietechniek en het daarna gebuikte format waardoor men er zelf mee verder kan geeft inzicht in het methodische werken in de instelling. De medewerkers worden kort gefaciliteerd waarna ze zelfstandig verder kunnen. Op meerdere vlakken zien we dat het nemen van meer taakverantwoordelijkheid wordt bevorderd. De verbeterpunten zijn in het verslag goed weergegeven. De verslaglegging is compact, zakelijk en bevat geen overbodige info. Soms mist men bij het lezen de proceskant van het zorgproces en van de kwaliteitsverbetering, het vertellen naast het tellen. In de gevoerde gesprekken kwam de binnenkant van het proces levendig naar voren waardoor er waardering, interesse en dialoog ontstond. Het werd helder hoe de medewerkers met de verbeteringen in hun teams en rond de bewoners aan het werk zijn. Het cyclisch karakter van het onderzoeken van clienttevredenheid met 'Dit vind ik er van' de wensen koppelen aan het zorgplan en vervolgens de uitvoering er van geeft een goed beeld van de geleverde kwaliteit van zorg. In de gesprekken hebben we met de medewerkers gekeken naar de wijze waarop ze hun vergaderingen vorm geven en hoe ze overdracht en verslaglegging ervaren. We hebben gesproken gevoerd over scholing en e- learning en over de wijze waarop de teams met hun verbeterpunten bezig zijn.

De afgevaardigde van de cliëntenraad die we hebben gesproken is zeer

tevreden en vind dat er zeer zorgvuldig geluisterd wordt naar cliënten en hun verwanten. Dat er veel bereidheid en inzet is voor de verbeterpunten maar dat dit veel tijd kost, dit is volgens ouder inherent aan verandering, dit kost tijd. De cliëntenraad was op de hoogte gebracht van het kwaliteitsrapport en is tevreden.

De visitatiecommissie had verwacht dat er meer met inclusie en maatschappelijke participatie werd gedaan, dit kwam in het rapport niet zo zeer naar voren. Echter blijkt dat daar veel meer mee gedaan wordt als dat wordt opgeschreven. Denkend aan de conferentie met tenten, het restaurant met toeristen die langs komen, de winkel, de producten die gemaakt worden, vrijwilligers die met bewoners gaan zwemmen, etc.

De visitatiecommissie beveelt het Maartenhuis aan dit aandachtspunt niet te vergeten en hier meer over op te schrijven. Verder beveelt ze aan om een compacte samenvatting van het verslag te maken voor de oppervlakkige lezer en voor de cliënten.

Het was leerzaam en een genoegen te mogen visiteren.

Amsterdam, Schoorl, 12 april 2019

Verbeterpunten 2019

Rapportage: proceskant van het zorgproces en de kwaliteitsverbetering meer benoemen.

Rapportage: Inclusie en maatschappelijke participatie beter duiden.

Samenvatting rapportage kwaliteitskader maken.

Bijlagen

Bijlage: reactie cliëntenraad

Reactie van de cliëntenraad op het verslag kwaliteitskader 2018

Evenals vorig jaar heeft de Cliëntenraad het verslag Kwaliteitskader met belangstelling gelezen. We concluderen dat het in het algemeen goed gaat met het Maartenhuis. Het feit dat er zelfonderzoek naar het eigen functioneren plaats vindt en daar verbeterpunten uit gegenereerd en geïmplementeerd worden is positief en geeft goede verwachtingen voor de toekomst.

De Cliëntenraad constateert dat het onderzoek naar cliëntervaringen niet heeft geleid tot generieke verbeterpunten anders dan de implementatie van 'Ik zie en vertel'. Om recht te doen aan de uitkomsten van de individuele ervaringen van de cliënten hecht de Cliëntenraad er aan dat de doorwerking hiervan in de zorgplannen dit jaar volledig gerealiseerd wordt. In het verlengde hiervan onderstreept de Cliëntenraad ook het belang van 'Ik zie en vertel' en gaat de raad er van uit dat deze methode in 2019 daadwerkelijk ingevoerd wordt.

Verder geeft de inhoud van het verslag aanleiding aandacht te vragen voor de leeftijdsopbouw van de cliënten van het Maartenhuis. De grote groep oudere cliënten brengt steeds vaker een specifieke zorgvraag met zich mee, zowel op het gebied van wonen en begeleiding als voor de dagbesteding. Als Cliëntenraad benadrukken we het belang van de reeds ingezette acties op dit punt en voegen we daar aan toe om bij de werving van nieuwe cliënten, waar mogelijk, een accent te leggen op de jongeren in de doelgroep.

Tot slot wordt de Cliëntenraad graag geïnformeerd over de voortgang van de acties met betrekking tot de verbeterpunten; in samenhang hiermee zullen we ook de in het verslag genoemde incidentmeldingen agenderen en kan de werkwijze voor het onderzoek naar cliëntervaringen worden geëvalueerd.

De Cliëntenraad ziet de acties met betrekking tot de verbeterpunten met vertrouwen tegemoet.

Bijlage: reactie ondernemingsraad

Reactie van de ondernemingsraad op het verslag kwaliteitskader 2018

De OR heeft het verslag gelezen en is tevreden. De verbeterpunten die worden genoemd vanuit de zelfreflecties van de teams zullen door de OR ook gemonitord worden. Scholing en de ouder wordende bewoner staan al een tijd bij ons op de agenda. We zijn blij dat we meegenomen worden in de processen die hierbij horen. Zoals ook aangegeven in het kwaliteitskader komt er op het gebied van scholing in 2019 een nieuw plan. Wij verheugen ons erop hier een bijdrage aan te leveren.

De Ondernemingsraad

Bijlage: reactie raad van toezicht

Reactie van raad van toezicht op het verslag kwaliteitskader 2018

De raad van toezicht heeft het verslag gelezen en behandeld in haar vergadering van 17 mei 2019.

Daarbij heeft de directeur-bestuurder een toelichting gegeven op het kwaliteitskader en het daaruit voortkomende verslag.

Conclusie/reactie rvt:

De raad van toezicht ervaart het kwaliteitskader als een waardevol instrument om de focus op kwaliteit te behouden en kwaliteitsverbetering te realiseren.

De zelfreflectie werkt stimulerend op de ontwikkeling van de teams en past ons inziens goed bij een organisatie als het Maartenhuis. Het jaarrapport is informatief en voor de raad van toezicht een goed toepasbaar document om het beleid te kunnen toetsen. De opgenomen citaten geven een beeld van wat bewoners bezig houdt.