

Nocht en Wille Zorg



Kwaliteitskader verslag 2018

Nocht en Wille Zorg
De Snikke 23
9123 KG Metslawier
mail@nocht-en-wille.nl
Tel: 0519-250150



Inhoudsopgave:

Inhoud

Kwaliteitskader verslag 2018.....	1
Inleiding.....	3
1. Zorgproces rondom individuele bewoner/ deelnemer.....	4
2. Klanttevredenheidsonderzoek	6
3. Reflectie en intervisie.....	7
4. Visitatie.....	8
5. Kwaliteit van bestuur.....	9



Inleiding

Sinds enige tijd is het vernieuwde kwaliteitskader voor de gehandicaptenzorg van kracht. Aan de hand van de drie bouwstenen genoemd in het kwaliteitsrapport laten wij zien hoe Nocht en Wille Zorg hier vorm aan geeft.

Het verslag heeft een duaal doel, het is bedoeld als culminatie van intern verbeteren voor een bepaald jaar en voor externe verantwoording. Als organisatie maken we de balans op als het gaat om kwaliteit van zorg, de relatie tussen bewoners, deelnemers en medewerkers en de visie van andere belanghebbenden. Ook derden zoals het zorgkantoor, de IGJ of het ministerie kunnen het verslag gebruiken als graadmeter van de organisatie.



1. Zorgproces rondom individuele bewoner/ deelnemer

Rondom elke bewoner/deelnemer speelt zich een cyclisch proces af wat begint met de intake van een deelnemer en eindigt met een adequaat ondersteuningsplan. “Eindigt” is een ietwat onhandige term omdat het proces zoals aangegeven steeds opnieuw begint, we gaan steeds kijken of de aangeboden en afgesproken zorg nog wel voldoet en waar we eventueel zaken kunnen verbeteren.

Sinds 2014 heeft Nocht en Wille Zorg een proces dat voldoet aan de wettelijke voorwaarden en eisen vanuit de IGJ. Als zorgaanbieder vinden we het belangrijk om gastvrij te zijn, bij een aanvraag nodigen wij daarom mensen als eerste uit ons te bezoeken zodat de zorgvrager en diens familie kunnen bepalen of zij met ons verder willen.

Als dat het geval is gaan wij kijken of wij de zorg kunnen bieden, dit betekent dat wij achtergrond informatie vragen bij de zorgvrager. Het kan zo zijn dat wij de zorg niet kunnen bieden, in dat geval helpen wij mensen graag verder door onze collega's in te schakelen of contact op te nemen met het zorgkantoor.

In 2017 hebben wij ons zorgplan verbeterd door meer te focussen op de individuele mogelijkheden en wensen van onze bewoners. In 2018 hebben we samen met het team en de cliëntenraad de aandacht gevestigd op de beleving van onze bewoners en deelnemers. Vaak is de beleving van de deelnemer en diens verwanten cruciaal bij de ervaren kwaliteit van zorg. Beleving is echter ook een moeizaam te kwantificeren of te meten gevoelstoestand en verschilt van deelnemer tot deelnemer.

Nocht en Wille Zorg is een specialistische zorgaanbieder, wij bieden alleen zorg aan mensen met een ernstige verstandelijke of meervoudige beperking. Voor onze bewoners en deelnemers zijn de kleine dingen in het leven heel belangrijk en is ontwikkeling in “kleine” stappen voor hen een reuzestap. Dit vraagt om een bijzonder soort medewerker, om goede ondersteuning vanuit de organisatie en voortdurend contact met andere aanbieders in het werkveld.

Op het gebied van veiligheid hanteert Nocht en Wille Zorg al jaren een standaard en beproefde procedure van incidentmeldingen. Alle incidenten worden op elke teamvergadering besproken en geanalyseerd, er worden direct aanpassingen gedaan als dat ook maar enigszins mogelijk is. Als organisatie merken we dat we medewerkers moeten blijven scholen, ook iets wat geen incident lijkt blijkt vaak wel als incident gekwalificeerd te kunnen worden en moet dan ook gemeld worden zodat daarvan geleerd kan worden.

Met ingang van 2017 en op basis van de nieuwe kwaliteit- en klachtenwetgeving is de klachtenregeling in eerste instantie binnen de organisatie weg gezet. Er is een interne klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris. Nocht en Wille Zorg is aangesloten bij een erkende geschillencommissie.

Per 2018 is de gehele organisatie doorgelicht en in lijn gebracht met de verplichtingen vanuit de Algemene Wet Gegevensverordening. Er is een beleidsplan geschreven, er is een functionaris gegevensbescherming aangewezen en alle relevante systemen zijn aangepast. Nocht en Wille Zorg heeft een verwerkingsregister opgesteld en er zijn verwerkerovereenkomsten afgesloten met de relevante partijen.



Sinds 2018 is Nocht en Wille Zorg toegelaten voor behandeling zodat we onze deelnemers optimaal kunnen bedienen. Voor de uitvoering van de behandeling maken we gebruik van de kennis en ervaring van onze partner Koninklijke Visio.

Deskundigheidsbevordering van medewerkers staat zoals altijd hoog op onze agenda. Naast jaarlijks terugkerende scholingen op het gebied van medicatie, wondverzorging en sondevoeding volgen medewerkers voor onze doelgroep relevante opleidingen. In 2018 bijvoorbeeld is de samenwerking gezocht met zorgaanbieder SEIN op het gebied van scholing omtrent epilepsie en met Koninklijke Visio op het gebied van omgang met mensen met een visuele beperking. In 2018 zijn er afspraken gemaakt met Koninklijke Kentalis over scholingen op het gebied van gebarentaal en omgang met mensen die slechthorend of doof zijn.



2. Klanttevredenheidsonderzoek

Tot 2019 biedt Nocht en Wille Zorg aan te weinig bewoners en deelnemers zorg om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek volgens de CQ-index. Om die reden voeren wij al jaren ons eigen klanttevredenheidsonderzoek uit in de vorm van een online enquête die ouders en vertegenwoordigers kunnen invullen. Over het algemeen wordt Nocht en Wille Zorg goed beoordeeld door respondenten, Nocht en Wille Zorg wordt gezien als kleinschalig, goed bereikbaar, uitstekende zorg en specialist op het gebied van EMB cliënten.

Onze verwachting is dat we in 2019 eventueel zouden kunnen deelnemen aan een CQ-index onderzoek omdat er dan voldoende deelnemers zijn. Mocht dat onverhoopt niet het geval zijn dan gaan we door met onze eigen meting.

De uitkomsten worden vervolgens besproken en geanalyseerd met de teams, er worden verbeterpunten geformuleerd en er wordt een algemene terugkoppeling gegeven aan alle ouders en vertegenwoordigers. Op individuele reacties wordt ook individueel gereageerd, soms telefonisch soms nodigen we mensen uit voor een aanvullend gesprek.

Naast het onderzoek wordt standaard bij de bespreking van het zorgplan de vraag gesteld of mensen tevreden zijn over de zorg en of er verbeterpunten zijn. Medewerkers worden gestimuleerd deze vraag ook te stellen als ouders ons bezoeken of wanneer er een overdrachtsmoment is.

Medewerkers worden tijdens teamdagen bewust gemaakt van het belang van klanttevredenheid van onze deelnemers en bewoners. Er wordt hierbij onder andere gekeken naar de Disney methode, klanttevredenheid is een standaard onderdeel van ons inwerkprogramma.

Wij vinden het belangrijk dat we een organisatie zijn die gericht is op goede service en tevreden klanten, alle medewerkers moeten zich daarvan bewust zijn en zich ernaar gedragen.

Medezeggenschap is vormgegeven in de cliëntenraad, de raad komt periodiek samen en wordt dan door de instelling geïnformeerd en om advies gevraagd. Als organisatie merken we wel dat de raad relatief veel ondersteuning nodig heeft en in die zin wel op de organisatie leunt, de komende jaren zouden we ernaartoe willen dat de raad een meer zelfstandige functie heeft.



3. Reflectie en intervisie

Al jaren voeren we vanuit Nocht en Wille Zorg systematisch de dialoog met onze medewerkers, vanuit de overtuiging dat alle medewerkers professionals zijn die hun werk zo goed mogelijk willen doen. Om die reden werken we sinds 2014 met de Semler-methode, een methode die medewerkers regie geeft over hun werk in hen in staat stelt zich te ontplooiën vanuit hun vakgebied ten faveure van bewoners en deelnemers.

Functioneringsgesprekken worden jaarlijks ingezet om medewerkers te vragen naar hun ervaringen, hun doelen en leerpunten. Vervolgens worden afspraken gemaakt en worden er indien nodig periodiek gesprekken gevoerd om de betreffende medewerker te helpen met die doelen. Daarnaast vind in kleine groepen en met een gespreksleider intervisie plaats onderling, worden casussen ingebracht en besproken.

Jaarlijks vinden 2 teamdagen plaats waarin de organisatie samen met medewerkers reflecteert op de afgelopen periode en waar de koers voor het komende jaar wordt bepaald. Er wordt dieper ingegaan op thema's als klanttevredenheid, deskundigheid en onderlinge samenwerking.

Elk jaar worden in samenspraak met medewerkers een algemeen scholingsplan opgesteld voor het jaar daarop. Medewerkers hebben naast deze gezamenlijke scholing een persoonlijk scholingsbudget van 500 euro per kalenderjaar wat ingezet kan worden voor ontwikkeling op een meer persoonlijk vlak.

Jaarlijks worden medewerkers gevraagd een werknemerstevredenheidsonderzoek (online) in te vullen, de resultaten hiervan worden met de teams besproken en er worden verbeterpunten geformuleerd. Naast het algemene werknemerstevredenheidsonderzoek wordt medewerkers gevraagd hun leidinggevendenden te beoordelen aan de hand van een (online) vragenlijst, leidinggevendenden presenteren de resultaten van dit onderzoek aan de teams en reflecteren op hun eigen functioneren.

Om meteen aan de poort de juiste medewerkers te selecteren maken we sinds een paar jaar gebruik van een op maat gemaakte selectieprocedure. We formuleren als team een kader waarop we de vacature plaatsen. Vervolgens wordt er uit alle reacties door de sollicitatiecommissie een selectie gemaakt van geschikte kandidaten. Die mensen worden vervolgens uitgenodigd mee te lopen gedurende 2 werkdagen, vervolgens kunnen alle medewerkers hun voorkeur voor een kandidaat uitspreken. Vervolgens vind er met die kandidaat een gesprek plaats en wordt iemand vervolgens aangenomen voor de functie. Er volgt dan een inwerkweek waarin de betreffende medewerker wordt ingewerkt, tevens wordt onze survivalhandleiding uitgereikt waarin naast praktische tips ook onze 6 principes beschreven staan. (kwaliteit, verantwoordelijkheid etc)

Tot nog toe ontvangen we op elke vacature nog een ruim aantal reacties en is er nog geen sprake van moeite met betrekking tot het aantrekken van voldoende personeel.



4. Visitatie

Nocht en Wille Zorg stelt al jaren een kwaliteitsjaarverslag op, meestal wordt daarin benoemt welke stappen zijn gezet en welke uitkomsten dat voor dat jaar heeft gegenereerd.

Voor het eerst wordt nu gereflecteerd op bestuurlijk leiderschap en word aan derden gevraagd mee te kijken en met ons bepaalde zaken te bespreken. Met andere kleinschalige instellingen onderhoud Nocht en Wille Zorg goede contacten. Er worden vaak samen cursussen georganiseerd en er is contact bij nieuwe ontwikkelingen in het veld.

Met andere bestuurders wordt informatie gedeeld rondom bijvoorbeeld de AVG, er worden samen stukken ontwikkeld en besproken. Ook klachtenprocedures, kwaliteitscertificering, opleidingen van medewerkers en procedures worden besproken en geanalyseerd.

Tot eind 2018 was dit een natuurlijk proces waarbij verschillende andere organisaties betrokken waren. Voor 2019 wordt er gekeken naar een meer formele invulling van de visitatie.



5. Kwaliteit van bestuur

Nocht en Wille Zorg heeft een duaal bestuursmodel met een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen, de RvC heeft in de statuten vastgelegde bevoegdheden en is een belangrijk klankbord voor de bestuurders.

Er wordt gewerkt volgens de Zorgbrede Governancecode, de RvC is lid van de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) en wordt regelmatig geschoold en bijgepraat over ontwikkelingen op het gebied van toezicht. Er wordt jaarlijks meerdere malen vergadert door de RvC en de RvB.

In 2018 is een begin gemaakt met gesprekken over het bestuur van de instelling. Binnen Nocht en Wille Zorg zijn 2 bestuurders tevens is er nog een medewerker die leidinggevende is.

Elke 3 weken wordt er door dit management team vergadert en overleg gevoerd, onderwerp van gesprek is ook de onderlinge taakverdeling, continuïteit van bestuur en kwaliteit van bestuur. Jaarlijks wordt medewerkers gevraagd ieder lid van het managementteam te beoordelen aan de hand van een online vragenlijst. De leden van het MT reflecteren vervolgens op de resultaten van deze vragenlijst in een teamvergadering ten overstaan van medewerkers.

Een van de bestuurders heeft in 2018 een Masterclass gevolgd op het gebied van financiën, bestuur, kwaliteit van dienstverlening en marketing.

Er is door de Raad van Commissarissen samen met de 2 bestuurders een traject opgestart van intervisie voor de 2 bestuurders. Het doel is bestuurders een spiegel voor te houden, ze te prikkelen over hun visie voor de komende jaren en het versterken van het bestuur.