

Uitkomst

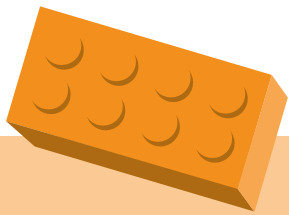
Kwaliteitsrapport Proeftuin

**Wij zijn De Parabool. Onze zorgvisie is onze droom.
Gewoon maakt ons bijzonder, aandacht geeft groei,
écht zien is pas persoonlijk en samen is er zijn.**

Vol inspiratie en ideeën hebben we op een 'Parabool eigen' manier van kijken naar en beleven van Kwaliteit vorm gegeven aan de bouwstenen in de vorm van twee spellen. Tijdens het spelen van een spel zijn we samen, ontstaat er een bijzonder moment van aandacht en dialoog, waarin we elkaar écht zien van persoon tot persoon. Een werkwijze die dicht bij de cliënten en medewerkers staat; inspirerend en leuk is, maar ook gewoon goed werkt. De kwaliteit van onze begeleiding en zorg ontstaat in het contact tussen mensen. Tussen cliënten en begeleiders. Dichtbij en professioneel, dat is de basis. Met trots presenteren in dit rapport onze ervaringen en uitkomsten.

Organisatie gegevens

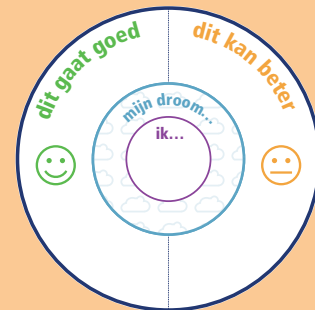
Zorgvisie



Bouwsteen 1

De cliënt: kwaliteit bij de individuele persoon

Wij hebben een spel bedacht dat de begeleider kan spelen met een cliënt. Op een speelse, laagdrempelige manier kunnen hele belangrijke en wezenlijke dingen worden besproken. Er is voor de cliënt ruimte om in te vullen wie je bent, wat je dromen zijn en welke mensen er belangrijk voor je zijn (naast het speelbord wordt er een netwerkcirkel ingevuld). Vervolgens zijn er allerlei stellingen die besproken worden: wat gaat goed en wat kan beter? Uiteraard kan alles uitgewerkt worden met een veel creativiteit (plaatjes/foto's/picto's/enzovoorts). Aan het einde van het spel ligt er een mooi overzicht aan dromen, wensen, ontwikkelpunten en punten om trots op te zijn. Om er voor te zorgen dat het daar niet bij blijft, zijn er eenvoudige verwerkingskaarten die er voor zorgen dat de dromen en de verbeterpunten omgezet worden in acties. Daar wordt ook de netwerkcirkel bij gepakt: wie kan jou daar bij ondersteunen?



Uitkomsten Bouwsteen 1

Bekijk de video



HOVEEL MENSEN HEBBEN MEEGEDAAN?



126
PERSONEN

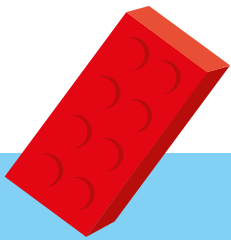
Luisteren de begeleiders naar je?



Bouwsteen 2 Cliëntenervaring

Metten is weten. Hoewel De Parabool tijdens deze zoektocht het liefst ver weg blijft van vragenlijsten, vinden we déze vragenlijsten om de cliëntervaring te meten wel heel welkom. Kwaliteit moet wat ons betreft inspirerend, leuk en dicht bij de bedoeling blijven. Vragenlijsten waren dan niet de eerste middelen waar wij aan dachten. De kwaliteit waarvan we willen dat de cliënten die gaan ervaren moet echter ook deskundig en professioneel zijn. Grondig en objectief clienttevredenheidsonderzoek geeft heldere resultaten. Het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap) heeft het onderzoek uitgevoerd: creëert bouwsteen 1 inderdaad kwaliteit? Geeft het team (bouwsteen 3) passende en professionele begeleiding? De vragenlijsten zijn zowel in de vormgeving als inhoud aangepast aan de doelgroep. Naast vragenlijsten vinden er ook interviews en groeps gesprekken plaats. Dus ook hier wordt de dialoog niet geschuwd.

De focus van deze tool ligt op het meten van wat is gecreëerd. De uitkomsten kunnen gevolgen hebben voor bouwsteen 1 en 3.



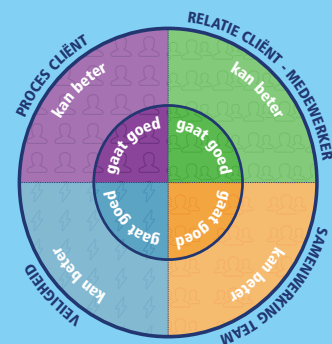
Bekijk de video



Aanpak CTO

Bouwsteen 3 Teamreflectie

Het teamreflectie spel meet en creëert kwaliteit. Niet alleen van het team als geheel, maar ook die van elk individu. Op vier verschillende thema's wordt helder hoe de zaken ervoor staan. Doormiddel van stellingen wordt gemeten of de kwaliteit goed is. Een stelling moet gescoord worden door het hele team: "gaat dit goed, of kan dit beter?" De gesprekken die volgen, kunnen aanleiding geven tot uitgewerkte verbeterpunten, die de kwaliteit verhogen. De teamleider begeleidt het spel en brengt verdieping aan. Aan het einde van het spel heb je als team gemeten hoe het ervoor staat met de kwaliteit van werken. Daarnaast heeft het team ook gecreëerd: De punten waar de kwaliteit vergroot kan worden zijn uitgewerkt in een actieplan.



Uitkomsten Bouwsteen 3

Bekijk de video



Organisatie gegevens

Wij zijn: De Parabool

Als kleine nuchtere organisatie voelen wij ons al jaren thuis in Salland. Bij De Parabool ondersteunen we kinderen, (jong) volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking. Met kleinschalige woon, werk- en dagbestedingslocaties richt De Parabool zich op ontplooiing, sociale contacten en integratie in de samenleving. Ook bieden wij ondersteuning in eigen omgeving. Thuis, op school of op het werk. Zo'n 326 betrokken en bevroegen medewerkers bieden ondersteuning aan 550 cliënten.

Algemene gegevens De Parabool

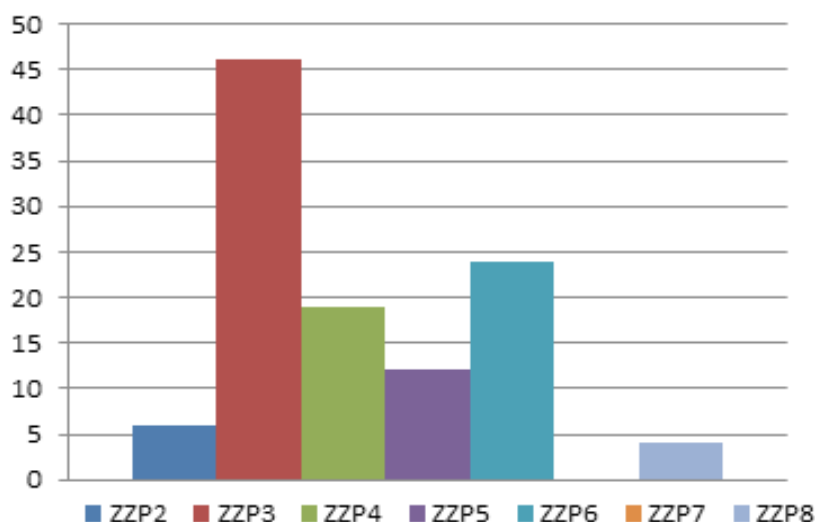
KvK nummer 38023183

De Parabool is sinds 2005 in het bezit van het HKZ certificaat. We zetten de PDCA cirkel in om continue te werken aan de verbetering van kwaliteit van zorg. Denken in verbeterprocessen en verbeteracties is bekend.

De cliënten die bij ons wonen

In het kader van de Proeftuin hebben we ons gericht op de cliënten die in een van onze 12 woonlocaties wonen. De cliënten van deze locaties vallen voor het grootste deel onder de Wlz, maar een aantal ook niet. We hebben alle cliënten die bij ons wonen meegenomen in deze proeftuin om niet per locatie onderscheid te maken in cliënten die wel meedoen en meetellen en welke niet.

In de woonlocaties wordt ondersteuning en zorg geboden aan cliënten met een ZZP 2 tot en met ZZP 8 indicatie. Van onvrijwillige zorg is bij De Parabool geen sprake.



Medewerkers

In totaal werken er 326 medewerkers, 199 Fte, bij De Parabool (peildatum 31-12-2015).

Van dit aantal is 88 procent vrouw en 12 procent man. De gemiddelde deeltijdfactor is 62.8; gemiddelde leeftijd 43 en het gemiddelde aantal jaren dienstverband is 9,4. Verzuim over heel 2015 was 5.87%. Het verzuimcijfer over het 3e kwartaal 2016 is 4.41%.

Alle medewerkers zijn in het bezit van een VOG.

Het laatste rapport van het Medewerkers Tevredenheids Onderzoek dateert uit 2013. Op 21 september jl. is het nieuwe onderzoek gestart. De rapportage wordt medio november 2016 verwacht. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Effectory.

Ons opleidingsbeleid is gericht op vier thema's. Allereerst zijn er een aantal verplichte trainingen zoals BHV en bevoegd en bekwaam. Daarnaast wordt er scholing aangeboden gericht op vergroten van duurzame inzetbaarheid (start in 2017) en op het vergroten van deskundigheid rondom begeleiding van veranderende doelgroepen. Tot slot is er per team of individuele medewerker mogelijkheid om scholing in te zetten.

In ons handboek is een overzicht beschikbaar van competenties die gesteld worden aan medewerkers. Voor begeleiders zijn deze competenties ingedeeld in vijf gebieden: ondersteunen van de cliënt, communicatie, samenwerken en coördinatie, initiatief, zelfsturing/zelflerend vermogen. Ook voor lijnfunctionarissen en orthopedagogen zijn competenties vastgesteld.

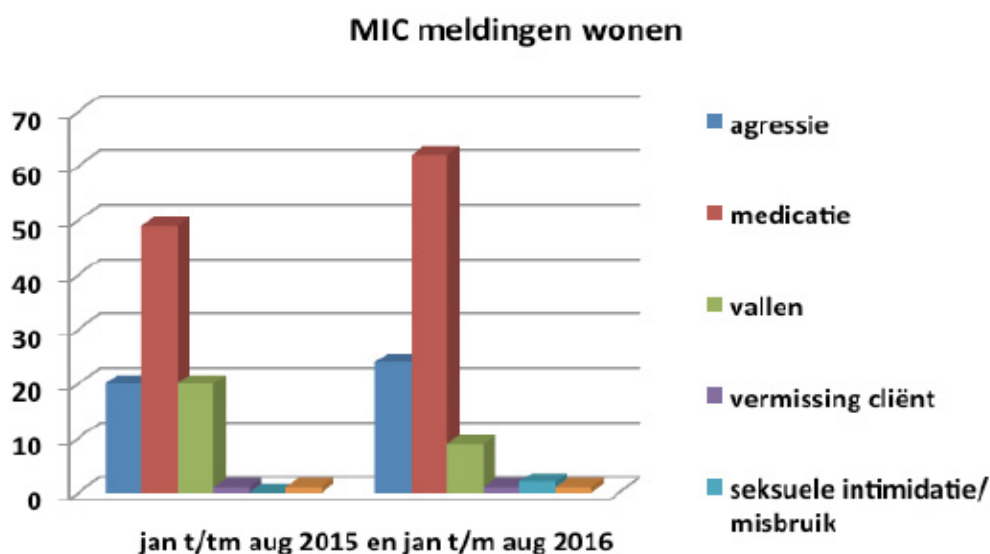
Medezeggenschap

De woonlocaties kennen bewonersvergaderingen en lokale cliëntenraden. Er is een Centrale Cliëntenraad. Voor medewerkers is er een vertrouwenspersoon en een klachtencommissie.

De cliëntenraden zijn op de hoogte gebracht van de proeftuin. De Centrale Cliëntenraad heeft expliciet aangegeven niet de wens te hebben om actief bij de proeftuin betrokken te worden, maar wil wel graag op de hoogte gehouden worden van de ontwikkelingen. Daarom is de proeftuin regelmatig geagendeerd.

Dit kwaliteitsrapport zal voor feedback aan de Centrale Cliëntenraad en cliëntenraden voorgelegd worden. Dit is zal plaatsvinden na 1 november omdat het niet meer haalbaar is om voor die datum te bespreken.

Veiligheid



Bij De Parabool is en blijft medicatie veiligheid een aandachtspunt. In bovenstaande tabel is een stijging van MIC meldingen medicatie te zien in de woonlocaties. We maken nu echter nog geen duidelijk onderscheid of het gaat om meldingen wanneer cliënten medicatie in eigen beheer hebben of wanneer de Parabool verantwoordelijk is voor het de medicatietoediening. Los daarvan is medicatieveiligheid in alle gevallen onze verantwoordelijkheid.

In ons handboek zijn de werkwijzen vastgelegd. Iedere locatie heeft een aandachtsfunctionaris medicatie. Ieder jaar is medicatie veiligheid een thema tijdens de interne audits. Tijdens de externe audits is geconstateerd dat er verbetering mogelijk is. Hiervoor stellen we nu een plan van aanpak op samen met de aandachtsfunctionarissen medicatie.

Zorgvisie

Onze droom: gewoon maakt ons bijzonder

Ieder mens wil zijn of haar wensen en dromen verwezenlijken. De Parabool biedt hierbij ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking. Dit doen wij in kleinschalige woningen en werkplekken óf gewoon thuis. De ondersteuning richt zich op de cliënt en zijn sociale omgeving. Iedereen met een verstandelijke beperking, met alle soorten vragen, jong en oud, is welkom bij De Parabool.

Wij zien ieder mens en willen ieders eigenheid koesteren. Juist in deze diversiteit komt ieder mens goed tot zijn recht. Dit vraagt om veerkracht en maatwerk. Hierdoor kunnen onze cliënten groeien in zelfstandigheid, zich ontplooien in de samenleving en daar energie van krijgen. Plezier in het leven en een plezierig leven.

Als mensgerichte organisatie hebben wij, net als een parabool, één brandpunt: het leven van onze cliënt. Samen kijken we naar mogelijkheden en talenten. Samen zorgen we voor een passende leefomgeving waar aandacht is voor wonen, werken, zorg en vrije tijd.

Wij zijn de afgelopen jaren uitgegroeid tot dé organisatie in Salland die mensen met een verstandelijke beperking ondersteunt een volwaardige plek in de samenleving te vinden. Daar zijn we voor! Wij blijven vooral gewoon doen wat we al deden; en we gaan verder. Aansluitend bij de continue veranderende maatschappij en nieuwe vragen. Wij zoeken daarbij actief naar samenwerking: met elkaar en buiten De Parabool.

Dit maakt ons gewoon zijn bijzonder. Samen ontwikkelen wij; nu en in de toekomst.

gewoon maakt ons **bijzonder**
aandacht geeft **groei**
écht zien is pas **persoonlijk**
samen is **er zijn**

Het stevige fundament waarop wij verder bouwen zijn onze kernwaarden *persoonlijk, betrouwbaar, deskundig én samen*. Ieder mens is uniek. Ieder mens wil op zijn eigen manier zijn leven inrichten en deelnemen aan de samenleving. Wij geven onze cliënten persoonlijke aandacht, we bieden vertrouwen en deskundigheid; en dat doen we samen.

Uitkomsten Bouwsteen 1

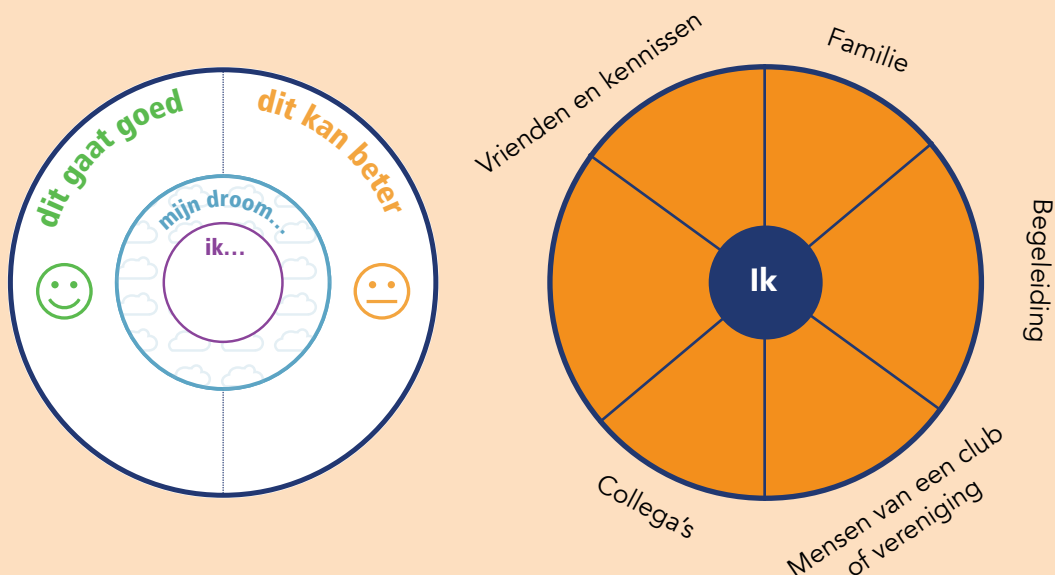
Bij De Parabool heeft elke cliënt een eigen ondersteuningsplan. De cliënt is hiervan zelf de regiehouder. Dat betekent dat hij in samenspraak met zijn persoonlijk begeleider bepaalt wat er in het ondersteuningsplan komt te staan. Het ondersteuningsplan is opgebouwd uit een aantal vaste onderdelen: basisinformatie, profiel, perspectief, werkplan en rapportage.

In het ECD wordt alle informatie opgeslagen. Deze informatie is (nog) niet vrij toegankelijk voor cliënten. Ze kunnen niet inloggen, maar wanneer ze dat willen kunnen ze alles in zien.

Tenminste één keer per jaar wordt het ondersteuningsplan met cliënt, verwanten en/of vertegenwoordiger besproken. Mogelijke veiligheidsrisico's staan opgenomen in het ondersteuningsplan en hierover wordt met de cliënt en contactpersonen afgesproken of dit risico aanvaardbaar is of dat we gaan proberen om het te voorkomen. De kracht van De Parabool zit hem in dat wij met iedere cliënt individueel bespreken wie hij/zij is en wat voor hem of haar belangrijk is om plezier in het leven te hebben en zich veilig te voelen bij ons.

Verwachtingen, wat willen we bereiken?

Door deel te nemen aan de proeftuin vernieuwd kwaliteitskader kunnen we invulling geven aan deze bouwsteen op een manier die past bij onze organisatie. Daarnaast vinden we het belangrijk dat we op een stimulerende, inspirerende, regelarme en ondersteunde manier het 'hoe' van de bouwsteen kunnen vormgeven. Onze droom hierbij is dat we een methodiek ontwikkelen die terug gaat naar de bedoeling. De cliënt werkelijk centraal stelt. Uitgangspunten die we hierbij belangrijk vinden, zijn dat we invulling geven aan deze bouwsteen op een manier die 'leuk' is voor cliënten, in hun eigen taal zodat het begrijpelijk is. We vinden het belangrijk dat cliënten ook letterlijk iets in handen hebben. De cliënt heeft hier echt de regie.



Het resultaat is een 'cliëntenspel' dat bestaat uit een cirkel gedrukt op een groot formaat papier. De cirkel kan op allerlei manieren ingevuld worden. Cliënten en begeleiders hebben de vrijheid om zelf een andere vorm aan de cirkel te geven zolang alle elementen uit de oorspronkelijke cirkel maar gebruikt worden. Naast de cirkel wordt er een netwerkkaart ingevuld en zijn er stellingen die besproken worden. Tot slot wordt op de verwerkingskaart genoteerd welke verbeteracties er afgesproken zijn en wie daar een rol in hebben.

In de cirkel worden de onderdelen van het ondersteuningsplan: profiel, perspectief en werkplan, beschreven. De stellingen zijn allemaal aandachtspunten uit het ondersteuningsplan.

We hebben voor ogen dat de gesprekken met de cliënt over deze cirkel nieuwe inzichten opleveren aan begeleiders om zorg op maat nog meer vorm te kunnen geven.

De verwachting die we hebben in deze eerste fase is dat er ervaring wordt opgedaan met dit instrument om vast te kunnen stellen of het helpt om onze droom te realiseren. Er is nu nog niet met alle cliënten een gesprek over de cirkel geweest. Met de ervaringen die we hebben opgedaan willen we de methodiek verbeteren en volgend jaar streven we ernaar dat met 95% van de cliënten die bij ons wonen de cirkel is besproken en ingevuld.

Reflectie, resultaten, inhoud inzicht in kwaliteit

Voor het opstellen van dit kwaliteitsrapport kunnen we gebruik maken van ervaringen en resultaten van 20% van onze cliënten met wie samen een cirkel is ingevuld. We vinden het belangrijk dat het onderdeel gaat worden van de jaarcyclus en niet een verplichting zoals het invullen van de vragenlijst 2a vaak werd ervaren. Daarnaast worden de jaarlijkse evaluatie gesprekken door het jaar heen gepland. De tijd om binnen het proeftuin project de cirkels in te vullen was beperkt en vooral in de zomerperiode waardoor er door vakanties minder gelegenheid was om hiermee aan de slag te gaan.

Elk gesprek met een cliënt levert een droom op, hoe groot of klein ook. Het gesprek over dromen is best moeilijk, maar levert informatie op die nieuw is voor begeleiders.

De doelen worden niet meer 'verzonnen' maar komen nu makkelijker vanuit de cliënt zelf.

Een begeleider schrijft na het invullen van de cirkel met de cliënt: 'Ik ben hier enthousiast over want eerst waren de jaarlijkse doelen in het ondersteuningsplan formuleren best lastig en leek het meer een kaststuk. Terwijl er natuurlijk veel doelen door het jaar heen ontstaan. Door middel van dit spel krijgt zowel de cliënt als de begeleiding de wensen inzichtelijk en door de cirkel bij de hand te houden blijf je je er ook alle twee bewust van en er mee bezig. Dingen die staan bij 'dit gaat goed' kunnen we tijdens onze gesprekken bespreken 'gaat dit nog steeds goed?' en met de wensen en doelen kunnen we aan de slag.'

Het wordt voor de cliënt veel inzichtelijker wat goed gaat en waar hij trots op kan zijn. Dit heeft een positief effect op het zelfvertrouwen en dus de kwaliteit van leven van cliënten.

Het helpt de begeleiders om het 'dit kan beter' in kleinere stapjes te doen. Zo wordt een wens als 'ik wil leren koken' door de cliënt ingevuld als leren pitjes uit aardappels te halen.

Onze cliënten zijn over het algemeen visueel ingesteld. Door creatief gebruik te maken van de cirkel ontstaat er een mooi beeld van wensen en verbeterpunten dat past bij de individuele cliënt.

Sommige van onze cliënten willen dit juist niet, zij vinden het te kinderachtig. Ook dan weer sluiten we aan bij de wensen van de cliënt en gebruiken we alleen geschreven tekst in de cirkel of in een tekstbestand. Juist omdat de vorm en de manier waarop vrij worden gelaten, geeft dit ruimte voor nieuwe en creatieve ideeën, die ervoor zorgen dat de cirkel perfect is afgestemd op de cliënt.

We zien dat met deze werkwijze de begeleider beter in staat is om op een creatieve manier aan te sluiten bij het niveau, mogelijkheden en wensen van de cliënt. Zo kwam er tijdens een gesprek naar voren dat de cliënt niet goed met zijn telefoon overweg kan. Hij kan niet lezen en dus weet hij niet wie er heeft gebeld. Er is nu afgesproken dat de begeleiding foto's in zijn telefoon gaat zetten zodat hij weet wie er belt.

Ervaringen en feedback van een begeleider:

'De stellingen die bedacht zijn voor het spel, pas je eigenlijk continu aan, aan de belevingswereld van de cliënt. Je maakt de vragen passend, zodat de cliënt begrijpt wat er van hem of haar wordt gevraagd. Zo waren er een aantal vragen, te abstract voor cliënten. Wat is jouw droom, wat wil je graag bereiken. Lastige vragen voor bijvoorbeeld cliënten die erg praktisch denken. Maar daar kun je je aanpassing als hulpverlener natuurlijk in doen. De cirkel maak je de cliënt eigen. Het kwaliteitsspel is een meerwaarde omdat het echt iets van de cliënt weergeeft. Je maakt een vertalingsslag op cliënt niveau.

Alternatieve zorgvragen van de cliënt komen aan het licht, omdat je eigenlijk niet vaak op deze manier in gesprek gaat met een cliënt. Voorbeeld: cliënt geeft aan op de droomvraag, dat hij wil leren om een eitje te koken. Er ontstaan nieuwe doelen, ontwikkelingen, waar wij als hulpverlener op in kunnen spelen.

Een ander pluspunt van dit kwaliteitsspel is, dat je een 1 op 1 moment creëert en op een speelse manier een gesprek aangaat met een cliënt, wat soms verrassende uitkomsten kan geven.

Een tip is, dat het spel in eerste instantie ook tijd kost. Als begeleider wil je je inzetten om iets wat echt van de cliënt is, neer te zetten. Dat kost tijd en is vooral in het begin, moeilijk om soms tussen de bedrijven door te doen.'

De cliënten die tot nu toe al een cirkel hebben ingevuld zijn heel trots op het resultaat en laten dit zien aan verwanten. Fijn dat de cirkel tastbaar is en in het bezit van de cliënt. De droom en de doelen blijven hierdoor gemakkelijker in de herinnering ('to do') van de cliënt.

Een cliënt vraagt nu regelmatig aan zijn begeleider: 'wanneer gaan we weer het spel spelen?'

In een aantal gevallen hebben de gesprekken aan de hand van de cirkel nieuwe inzichten opgeleverd. Een medewerker geeft aan dat de cliënt zich volledig kon uiten zonder enige sturing in de richting dus de diepere wens komt dan boven. Soms hebben begeleiders en cliënten een andere visie op wat goed gaat of wat beter kan.

De verwerkingskaarten laten zien dat de meeste 'wat kan beter' punten door cliënten worden aangegeven rondom de thema's sociale relaties en maatschappelijk leven (wensen op het gebied van vrije tijd scoren het hoogst) en huishoudelijk leven (in het bijzonder maaltijden bereiden wordt het meest genoemd).

We vinden het belangrijk om na te gaan of de cliënt, naast beroepskrachten, ook belangrijke anderen personen heeft die bijdragen aan zijn/haar kwaliteit van bestaan (kunnen) leveren. Door de netwerkkaart te gebruiken krijgt de cliënt ook meer regie over het betrekken van het netwerk. Niet meer automatisch de professional.

Samenvatting

Wat gaat goed? Draagt het spel bij aan de kwaliteit van bestaan van de cliënt? Medewerkers geven hierover aan:

- We hebben een nieuw instrument ontwikkeld dat laagdrempelig is en aansluit bij de taal en mogelijkheden van cliënten. De cliënt heeft nu echt regie over de zorg en ondersteuning. De cliënt is meer betrokken bij zijn plan, de doelen.
- Het geeft heel duidelijk aan wat de cliënt wil en daar kan je heel gericht de ondersteuning op afstemmen.
- Er is veel aandacht voor de cliënt. Kwaliteit is hoog! Veel persoonlijk aandacht en werken vanuit de cliënt.
- De doelen worden niet meer 'verzonnen' maar komen nu makkelijker vanuit de cliënt zelf.
- Het gesprek over dromen is best moeilijk, maar levert informatie op die nieuw is voor begeleiders.
- Het wordt voor de cliënt veel inzichtelijker wat goed gaat en waar hij trots op kan zijn. Dit heeft een positief effect op het zelfvertrouwen en dus de kwaliteit van leven van cliënten.
- Door het met de cliënten invullen van de netwerkkaart wordt het inzicht in het eigen netwerk en de mogelijkheden om dit netwerk te betrekken vergroot.
- Tastbaar voor cliënten. Cliënten hebben letterlijk en figuurlijk iets in handen en het blijft ook in beeld.
- De ruimte die er voor medewerkers is, vergroot de creativiteit. Anders zien zorgt voor anders denken en anders doen.
- De uitkomsten uit bouwsteen 1 passen bij de resultaten van het CTO.

Wat kan beter?

- Verdere implementatie gericht op gebruik van de cirkel bij de (voorbereiding van de) jaarevaluatie van het ondersteuningsplan. Tijdens de proeftuinfase is voor medewerkers de context niet altijd helder geweest. De cirkel is een methodiek in het kader van het vernieuwde kwaliteitskader. In de beeldvorming van medewerkers: ter vervanging van de vragenlijst 2a. Dat klopt, maar het is meer dan dat. Het helpt bij het in dialoog met cliënten de wensen en doelen te bespreken en vast te leggen. Deze link is niet altijd gemaakt.
- Sommige medewerkers geven aan dat het moeilijk is om de droom te bespreken en te vertalen. We willen medewerkers ondersteunen om dit gesprek te kunnen voeren.
- Er is inmiddels een werkgroep ingesteld die de opdracht heeft om het spel verder door te ontwikkelen. Hierbij zijn drie deelvragen meegegeven:
 - o Hoe kunnen we de uitkomsten en opbrengsten vertalen naar het ECD?
 - o Hoe evalueren we de meeropbrengst na de 2e en 3e ronde?
 - o Zijn de stellingen van beide spellen voldoende congruent en consistent?
- Gebruik van verwerkingskaart koppelen met de jaarevaluatie gesprek en verslaglegging.

Aanpak CTO

De cliëntenraadpleging bestaat uit onderstaande stappen:

Stap 1: Bijstellen vragenlijst

De Parabool biedt wonen, dagbesteding en ambulante dienstverlening aan cliënten. Voor de cliëntenraadpleging zijn drie vragenlijsten gebruikt. Per dienst één vragenlijst. Deze vragenlijsten zijn onderdeel van de methode voor de cliëntenraadpleging 'Cliënten over Kwaliteit'. Dit is een erkende methode volgens het Kwaliteitskader Gehandicapten Zorg (KKGZ). De vragenlijst is op begripsniveau aangepast aan de termen die De Parabool gebruikt in de communicatie met cliënten. Op verzoek is per vraag ook ruimte gecreëerd om het antwoord van de cliënt toe te lichten. Deze informatie gebruiken de begeleiders als input voor de ondersteuningsplanbespreking met de cliënt.

Stap 2: Instructie persoonlijk begeleiders

Het LSR heeft 20 persoonlijk begeleiders van diverse locaties van De Parabool een instructie gegeven over hoe ze de CoK (Cliënten over Kwaliteit) vragenlijst bij cliënten moeten afnemen. Hierbij is theorie aan bod gekomen over gespreksvaardigheden en interviewtechnieken en hebben de begeleiders geoefend met het afnemen van de vragenlijst bij elkaar. Het LSR heeft de instructie ook op papier gezet. De deelnemers aan de instructiebijeenkomst hebben deze instructie mondeling en schriftelijk verspreid onder hun collega's die ook vragenlijsten gaan afnemen bij hun cliënten.

Stap 3: Invullen vragenlijst / interviews

De Parabool heeft de vragenlijst verstuurd naar alle persoonlijk begeleiders. De begeleiders hebben de vragenlijst vervolgens uitgedeeld aan hun cliënt(en). De cliënt kon de vragenlijst zelfstandig of met ondersteuning van een (persoonlijk) begeleider of naaste invullen. Indien het voor de cliënt of de verwant niet mogelijk was om de vragen (voor de cliënt) te beantwoorden hebben de begeleiders op basis van observaties de vragen namens de cliënt beantwoord. Vervolgens zijn de resultaten van de ingevulde vragenlijst digitaal ingevoerd.

Het LSR en De Parabool streven er naar dat in een periode van één jaar (periode van ondersteuningscyclus) alle cliënten van De Parabool een vragenlijst invullen, eventueel met ondersteuning van de begeleider of een verwant. In 2015 hebben zoveel mogelijk Wlz cliënten de vragenlijst ingevuld om zo te voldoen aan de verplichtingen van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en het zorgkantoor. Het streven was dat zo'n 40% van de Wlz cliënten de vragenlijst in 2015 zouden invullen. Dit streven is gehaald en de resultaten zijn in december 2015 door het LSR weergegeven in een tussentijdse rapportage.

Stap 4: Koppeling ondersteuningsplan

De Parabool verbindt per cliënt de resultaten van de vragenlijsten aan de ondersteuningsplancycclus. Dit wordt gewaarborgd door de ingevulde vragenlijst op te nemen in het cliëntdossier. De cliënt en zijn persoonlijk begeleider bespreken de antwoorden aan de hand van de volgende vragen: Wat heeft de cliënt gezegd? Waarom heeft de cliënt dit geantwoord? Wat zou de cliënt nog anders willen in zijn leven en/of de ondersteuning? Zij maken vervolgens SMART-afspraken om de wensen en mogelijke doelen van de cliënt te kunnen realiseren. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan van de cliënt.

Stap 5: Groepsgesprekken

Het LSR heeft de onderwerpen van de vragenlijst per dienst in een groepsgesprek besproken met cliënten. In totaal zijn er drie groepsgesprekken gehouden door het LSR (per dienst één groepsgesprek). Het LSR vraagt in het groepsgesprek wat goed gaat in de ondersteuning en het leven van de cliënten en waar verbeterkansen liggen. Het LSR onderzoekt met name wat het verhaal van cliënten is achter de aandachtspunten die ze ervaren. Met elkaar bedenken cliënten verbeter-suggesties/ideeën voor de betreffende aandachtspunten.

Stap 6: Rapportage

Op basis van de uitkomsten heeft het LSR een eindrapportage geschreven. In december 2015 heeft het LSR een tussentijdse rapportage geschreven. In beide rapportages staan de resultaten van de raadpleging en conclusies en aanbevelingen van het LSR.

Voor alle locaties die vallen binnen de proeftuin in een ook een locatie rapportage geschreven en een vergelijkingsoverzicht gemaakt.

De vragenlijst bestaat uit 22 gesloten vragen. Aan de cliënten zijn vragen gesteld over de woonlocatie, de ondersteuning, de begeleiders, de rechten van de cliënten en over het welzijn van de cliënt.

Er komen acht sterke punten en twee aandachtspunten naar voren.

De cliënten geven de woonlocatie gemiddeld het rapportcijfer 8,7. Het meest gegeven rapportcijfer is een tien.

Resultaten

De cliënten zijn positief over hun eigen woning. Zij voelen zich op hun gemak op de woonlocatie. Verder zijn de cliënten positief over de hulp die ze krijgen en het overleg over het ondersteuningsplan. De cliënten ervaren dat ze door hun begeleiders serieus genomen worden, dat de begeleiders goed luisteren en afspraken nakomen. De cliënten voelen zich prettig bij hun persoonlijk begeleider. De genoemde punten komen allen als sterk punt naar voren. Als aandachtspunt komt naar voren dat sommige cliënten zich niet altijd prettig voelen bij hun medecliënten en dat een deel van de cliënten zich wel eens eenzaam voelt op de woonlocatie. Tot slot valt op dat meer dan een kwart van de cliënten aangeeft wel eens bang te zijn op de woonlocatie en een kwart van de cliënten ervaart dat de medewerkers zich soms teveel met hen bemoeien.

Conclusies

Er komen veel sterke punten naar voren wat betreft het wonen bij De Parabool. De cliënten zijn tevreden over hun eigen woning en voelen zich op hun gemak binnen de woonlocatie. De gemaakte opmerkingen bevestigen dit beeld. Zo zijn er veel positieve reacties over de persoonlijke woonsituatie en geven cliënten aan dat ze blij zijn met hun eigen plek.

Ook bij de vragen over de ondersteuning en de begeleiders komen meerdere positieve punten naar voren. De cliënten krijgen de hulp die ze nodig hebben, vinden het overleg over hun ondersteuningsplan goed en ervaren dat hun wensen serieus worden genomen.

De begeleiders luisteren volgens de cliënten naar hen, houden zich aan de afspraken en de cliënten voelen zich prettig bij hun persoonlijk begeleider. In de opmerkingen is dit positieve beeld over de ondersteuning en de begeleiders terug te zien. Cliënten geven ondermeer aan dat de begeleiders leuk zijn, dat zij het prettig vinden bij de begeleiders terecht te kunnen en ondersteuning te krijgen bij wat zij willen. Hoewel uit de opmerkingen naar voren komt dat meerdere cliënten de (laagdrempelige) mogelijkheid voor contact met anderen waarderen, blijkt uit de gesloten vragen echter ook dat op dit gebied aandachtspunten liggen. Een deel van de cliënten voelt zich namelijk niet altijd prettig bij zijn medebewoners en meerdere cliënten voelen zich wel eens eenzaam. Hoewel cliënten overwegend positief antwoorden op de gestelde vragen, zijn er via hun opmerkingen ook enkele wensen of verbeteringsuggesties aangegeven. Zo zijn er cliënten die een persoonlijke of toekomstige woonwens noemen, zoals wonen in een eigen appartement. Ook zijn er cliënten die een grotere algemene ruimte wensen of suggesties hebben voor de inrichting/aankleding van deze ruimte. Een aantal cliënten heeft wensen voor de tuin of buitenruimte. Er zijn verder enkele verbeteringsuggesties genoemd over de begeleiding, bijvoorbeeld rondom de taken en de aanstelling van de medewerkers. Meerdere cliënten benoemen verder 'dromen' of toekomstwensen die onder andere gaan over vakanties, uitjes of het hebben van een relatie.

Uit het groepsgesprek komt tenslotte een wens voor begeleiding bij ongewenst gedrag van andere cliënten naar voren en de verbeteringsuggestie voor structureel bewonersoverleg binnen de woonlocaties.

Uit: 'Cliënten over de kwaliteit van zorg en bestaan' Eindrapportage De Parabool; LSR september 2016.

Vanuit de tussenevaluatie is het eenzaam zijn als stelling opgenomen in bouwsteen 3. En er zijn rondom dit thema al acties ondernomen.

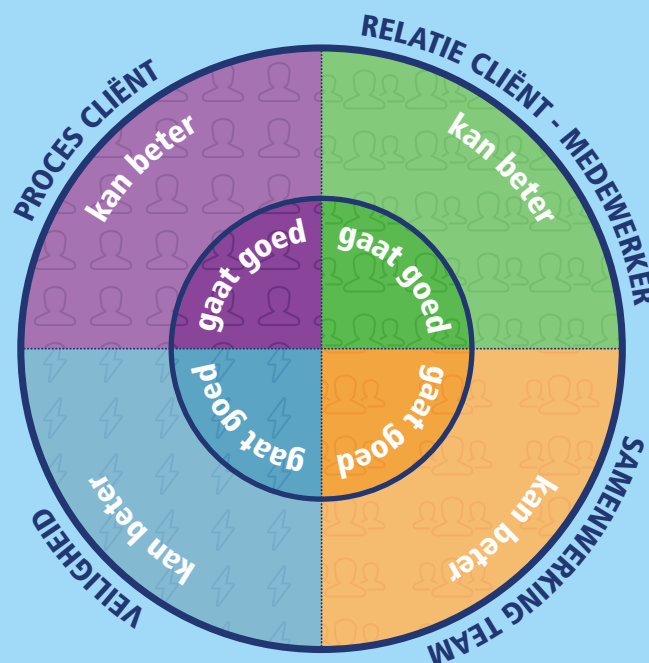
Uitkomsten uit de vragenlijst wordt besproken met cliënten en verwanten en vormt input cirkel en komt in de volgende evaluatie van het ondersteuningsplan weer ter sprake.

Ook in het cliëntervaringsonderzoek wordt door cliënten gesproken over hun dromen, dit is een mooie verbinding met de cirkel uit bouwsteen 1.

Uitkomsten Bouwsteen 3

Ook voor de invulling van deze bouwsteen hebben we gekozen voor een spel. En het leuke is dat er veel overeenkomsten zijn met het spel van bouwsteen 1. Het team neemt plaats rondom het speelbord. Het speelbord is verdeeld in vier thema's: Cliënt, Relatie cliënt – medewerker, Samenwerking in het team en Veiligheid. Per thema moeten er stellingen op de juiste plek neergelegd worden: gaat het goed of kan het beter? Een leuke manier om met elkaar in gesprek en discussie te komen over de kwaliteit binnen het team. Ook hier kwamen weer dingen boven tafel die anders onder de tafel bleven.....

Voor het formuleren van de stellingen is in eerste instantie gebruik gemaakt van de onderwerpen uit de checklist uit Vernieuwing kwaliteitskader GHZ: aanpak bij "ontwikkelruimte 2016". Daarnaast is uit de tussenrapportage van de cliënt-ervaringsmeting een stelling over ervaring eenzaamheid bij cliënten toegevoegd.



Ervaringen vanuit teams:

'Prachtig middel: discussie komt op gang en er komen dingen op tafel die anders niet besproken worden.'

'De meningen zijn verdeeld. We vinden het niet allemaal even zinvol, we zijn het er wel over eens dat we zo iets jaarlijks moeten blijven herhalen.'

'We vonden het spel leuk om te spelen. Het is een laagdrempelige manier om met elkaar in gesprek te gaan. Wat betreft het onderwerp team functioneren kom je er goed bij. Het pakt alle onderwerpen die in een team aan de orde zijn.'

'Tijdens het spel kwamen de sterke punten en verbeterpunten van ieder ter sprake. Interessant om te zien dat we als team al langere tijd met elkaar samenwerken en hierdoor elkaar goed kennen waardoor we open en eerlijk feedback aan elkaar kunnen geven.'

'We merken dat we verschillende types in het team hebben waardoor we beschikken over veel verschillende kwaliteiten.'

Al pratend kwamen we tot de conclusie dat we over veel stellingen kunnen zeggen dat het goed gaat en we ze beheersen.'

Besproken onderwerpen

C=cliënt; R=relatie cliënt – begeleider; S=samenwerking in team; V=veiligheid

GAAT GOED (stellingen zijn soms in meerdere teams besproken)	C	R	S	V
De grootste wens van onze cliënten is het uitgangspunt van mijn ondersteuning aan de cliënt.	x			
Ik kan mijn eigen normen en waarden aan de kant zetten, om de eigenheid van de cliënt te respecteren.		x		
Onze visie op zorg is duidelijk.			x	
Ik kom alle afspraken met het netwerk van de cliënt na.	x			
Ik weet wat ik moet doen wanneer ik een vermoeden heb van mishandeling van een cliënt door een collega.				x
Ik ben NIET bang om te zeggen dat ik iets niet durf/moeilijk vind			x	
Om een goede dialoog te kunnen voeren, leef ik me in in een cliënt.		x		
Ik handel naar de gemaakte afspraken aangaande de veiligheidsrisico's.	x			
We hebben voldoende deskundigheid in huis voor de begeleiding van onze cliënten.			x	
De eigen regie van een cliënt vind ik belangrijker dan alles dichttimmeren ter bevordering van de veiligheid.				x
Onze cliënten voelen zich bang en eenzaam				x
Ik vind het belangrijk dat de cliënten gezond eten.		x		
Ik doe er alles aan om de veiligheid van de cliënten te waarborgen				x
Ik ben een OEN (open, eerlijk en nieuwsgierig/neutral)		x		
Ik ken mijn tips en tops. Die hoef ik niet van mijn collega's te horen.			x	
Iedere wens van een cliënt honoreren we.	x			

KAN BETER (stellingen zijn soms in meerdere teams besproken)	C	R	S	V
Ik heb voldoende contact met het netwerk van de cliënt.	x			
Onze teamrollen vullen elkaar goed aan.			x	
Ik ken mijn tips en tops. Die hoef ik niet van mijn collega's te horen.			x	
Alle OP zijn up to date.	x			
Het geven van feedback is binnen ons team gewoon.			x	
Ik doe er alles aan om de veiligheid van de cliënten te waarborgen.				x
Onze cliënten voelen zich bang en eenzaam				x
Ik vind het belangrijk dat de cliënten gezond eten.		x		
Mijn collega's kennen mijn kwaliteiten en verbeterpunten			x	
Ik ben een OEN (open, eerlijk en nieuwsgierig/neutral)		x		
Ik weet wat ik moet doen wanneer ik een vermoeden heb van mishandeling van een cliënt door een collega				x

C=cliënt; R=relatie cliënt – begeleider; S=samenwerking in team; V=veiligheid

Wat gaat goed? 8 x thema proces cliënt; 8 x thema veiligheid; 10 x relatie cliënt-medewerker en 11 x samenwerking team.

Kan beter: 7 x cliënt (bijvoorbeeld vaker het ondersteuningsplan erbij pakken); 7 x veiligheid; 7 x relatie cliënt – medewerker en 10 x samenwerking in het team. (feedback geven wordt een aantal keer benoemd)

Wat kan beter?

Aanpassing stellingen. Scherper formuleren zodat ze meer uitdagend worden.

Rol teamleider nodig voor het doorvragen en verdiepen.

Het spelen van het spel in een groot team vraagt om aanpassing van de spelregels.

We hebben een werkgroep samengesteld die zich gaat bezig houden met door ontwikkeling van beide spellen.

De volgende vragen hebben we voorgelegd aan de teams.

Hoe vindt monitoring van verbeteracties in teams plaats? Hoe merk je tijdig ontwikkelingen in het team?

Tijdens de teamvergaderingen wordt er gebruik gemaakt van een 'rolagenda'. Hierop staan doelen, jaarplan, evaluaties etc. gepland voor het hele jaar. De MIC meldingen, verbeterpunten uit audits en eventuele klachten zijn vaste agendapunten.

Casuïstiek besprekingen en uitnodigen expertise als we ergens in vastlopen.

Dit jaar ook een feedback dag gehad en er komt nog een training oplossingsgericht werken. Daarnaast jaarlijkse teambuilding.

Via RVE vergaderingen en in het jaarplan wordt dit vastgelegd en geëvalueerd.

In het filmpje wordt gesproken over punten die eerder niet aan de orde kwamen. Voorbeelden hiervan zijn:

'Door het teamspel kwamen we er achter dat we elkaar vaker feedback willen geven. Door het invullen van de verwerkingskaart hebben we een plan uitgewerkt, zodat dit ook echt gaat gebeuren.'

'Door een stelling tijdens het spel werd het duidelijk dat de nazorg na agressie beter zou kunnen. De stelling dwong ons om hier over na te denken en dit heeft tot gevolg dat we binnenkort gaan bespreken wat we kunnen doen om de nazorg na agressie te verbeteren.'

'Door een stelling kwamen we tot het voornemen om meer gebruik te maken van elkaars kwaliteiten. Dit willen we ook inzetten door per cliënt te bekijken wie op welk onderdeel het beste deze cliënt kan ondersteunen. Iets dat direct positieve gevolgen zal hebben voor onze cliënten.'

In hoeverre ervaren teams zich handelingsvaardig op thema's over de cliëntveiligheid (agressie, seksueel overschrijdend gedrag en medicatie?) Welke acties zijn ondersteunend hierin en welke verbeteracties zijn nodig?

Seksualiteit, 3-daagse cursus gedaan door iemand uit het team. Maar op locatie weinig mee te maken. De cursus was dus ondersteunend. Dit is goed voor de kennis in het team. Protocollen worden geregeld doorgesproken.

Medicatie lukt goed in overleg met apotheek.

Agressie blijft soms lastig, zeker bij deze doelgroep.

Indien zich situaties voordoen wordt overleg gepland met team, leidinggevende en orthopedagoog. Is de uitkomst hiervan dat het team niet handelingsbekwaam is wordt overgegaan naar een training c.q. deskundigheidsbevordering.

Voor Medicatie krijgen we 1 keer per 2 jaar een scholing van de apotheek, wij ervaren dit als voldoende.

Dit is de eerste keer dat het spel is gespeeld. Door het invullen van de verwerkingskaart is er op organisatie niveau inzicht in de resultaten. Op locatie niveau worden de verbeterpunten opgenomen in het jaaractieplan en dit komt in de kwartaalevaluaties weer aan de orde. Het maken van kwartaalrapportages wordt met ingang van 2017 ingevoerd. Daarnaast kennen we bij De Parabool kenniskringen en commissies rondom diverse onderwerpen zoals seksualiteit, regelarme zorg, ethiek en medicatie.

Uitkomsten kunnen ook leiden tot scholingsthema's.

De Parabool is ook bezig met de ontwikkeling van een methodiek voor teamfunctioneringsgesprekken. Het is de bedoeling dat tijdens het teamfunctioneringsgesprek de punten die uit de teamreflectie naar voren zijn gekomen, worden besproken.