



Kwaliteitsrapport 2019
Coöperatie Hesterhuizen

Inhoud

1. Voorwoord	2
2. Inleiding.....	3
3. Organisatiestructuur en bestuurscyclus	5
4. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg	6
5. Algemene resultaatgebieden	7
Terugblik algemene resultaatgebieden 2019	7
Algemene resultaatgebieden 2020	8
6. De zorg aan onze cliënten	9
Het zorgproces	9
Incidenten	10
Terugblik resultaatgebieden zorg aan onze cliënten 2019	11
Resultaatgebieden zorg aan onze cliënten 2020	11
6. Ervaringen van onze cliënten	12
Klachten.....	12
Cliëntervaringsonderzoek	13
Terugblik resultaatgebieden ervaring van onze cliënten 2019.....	15
Resultaatgebieden ervaringen van onze cliënten 2020.....	16
7. Teamontwikkelingen.....	17
Beoordeling teamontwikkeling	17
Zelfreflectie in teams	17
Terugblik resultaatgebieden teamontwikkelingen 2019	18
Resultaatgebieden teamontwikkelingen 2020	18
8. Externe visitatie.....	20
Conclusie externe visitatie Coöperatielid Hof van Stroes.....	20
Resultaatgebieden 2020 externe visitatie Coöperatielid Hof van Stroes	20
Conclusie externe visitatie Coöperatie Hesterhuizen	21
Resultaatgebieden 2020 externe visitatie Coöperatie Hesterhuizen	21

1. Voorwoord

Het kwaliteitsverslag van 2018 was gericht op het realiseren van groei. Groei om daarmee de organisatie te voorzien van de mensen en de middelen om kwalitatief hoogwaardige zorg te verlenen en de leden daarbij voldoende te ondersteunen. In het verslagjaar 2019 is de eerste stap gezet om deze ambitie waar te maken met de aansluiting van de nieuwe leden Meet en Zorginstelling de Vlindertuin. Matthias Zorg trad toe tot Coöperatie Hesterhuizen per 1 januari 2020. Door toetreding van deze leden kunnen de in 2019 intern gestarte ontwikkeltrajecten, gebaseerd op het Kwaliteitskader gehandicaptenzorg, in 2020 Coöperatie breed worden geïmplementeerd en uitgebouwd.

De ontwikkeltrajecten hebben betrekking op alle bouwstenen binnen het Kwaliteitskader gehandicapten te weten: het zorgproces (bouwsteen 1), ervaring van cliënten (bouwsteen 2), de teamreflectie (bouwsteen 3) en het kwaliteitsrapport en visitatie (bouwsteen 4)

Concreet zal voor het komende jaar aandacht geschonken worden aan de volgende ontwikkeltrajecten in dit kader:

- Kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt
- De ruimte voor eigen regie van de cliënt
- Ervaringen van cliënten individueel vanuit cliënt tevredenheidsonderzoeken
- Het samenspel van cliënt, medewerkers en informeel netwerk
- Borging van zorg en ondersteuning
- Betrokkenheid en vakbekwaamheid medewerkers versterken door middel van het opstarten van teamreflectie
- Interne audit aangevuld met een externe visitatie

Investeren in de kwaliteit van zorg ten behoeve van cliënten, vanuit de eigen toegevoegde waarde van de bij de Coöperatie aangesloten leden, is een unieke combinatie die borg staat voor cliënt gerichte zorg. Voor het jaar 2020 wordt de doorontwikkeling van het zorgproces verder ondersteund door het aantrekken van een kwaliteitsmedewerker op dit terrein.

Onze cliënten staan centraal in onze aandacht waarbij, door het gezamenlijk lidmaatschap van de Coöperatie Hesterhuizen, de leden zich maximaal op de cliënt kunnen concentreren. Het gezamenlijk lidmaatschap zal daarnaast worden gebruikt voor maximale kennisontwikkeling, kennisuitwisseling en ervaringsuitwisseling tussen de aangesloten leden door middel van ledenbijeenkomsten en gebruikersgroepen op specifieke terreinen.

2. Inleiding

In 2017 richtten zorgaanbieders Hof van Stroes en Freeway Zorg Coöperatie Hesterhuizen op. Dit vanuit de overtuiging dat de zorg efficiënter te organiseren is door het bundelen van activiteiten in een coöperatie. Hierdoor blijft meer tijd over voor zorgactiviteiten én persoonlijke aandacht voor cliënten.



Per eind maart 2020 heeft Coöperatie Hesterhuizen 10 leden. Dit zijn:

- Hof van Stroes en Dagbesteding Landrust te Horssen,
- Hand in Hand 4 All te Almere,
- Freeway Zorg te Almere,
- Zorgboerderij Het Karwei te Heilige Landstichting,
- Meet te Hooghalen,
- Zorginstelling De Vlindertuin te Geerdijk,
- Matthias Zorg te Amersfoort en Utrecht,
- IJgenwys en Anders te Etten-Leur,
- Dagbesteding Landrust te Horssen.

Met uitzondering van Dagbesteding Landrust en IJgenwys en Anders bieden alle leden woonzorg met dagbesteding. Dagbesteding Landrust en IJgenwys en Anders bieden alleen dagbesteding.

Voor haar leden verzorgt Coöperatie Hesterhuizen het volledige traject van inkoop en verantwoording bij zorgkantoren en gemeentes. De Coöperatie ondersteunt de leden tevens bij de borging van de kwaliteit van zorg. Tenslotte stimuleert de Coöperatie de uitwisseling van kennis tussen leden onderling.

Op de volgende pagina treft u de visie van Coöperatie Hesterhuizen aan.

Visie Coöperatie Hesterhuizen

De zorg in Nederland moet voldoen aan strenge eisen, wetten en regelgeving. We helpen cliënten die tijdelijk of langdurig afhankelijk zijn van zorg en of hulpverlening. Dat moet goed geregeld zijn en geborgd worden.

In Nederland kennen we ook een voortdurende verbeter- en vernieuwingsdrang. Er komen steeds nieuwe regels, richtlijnen en protocollen bij vanuit zowel Nederlandse als Europese wet- en regelgeving. Daarbovenop hebben gemeenten en zorgkantoren ook hun eisen.

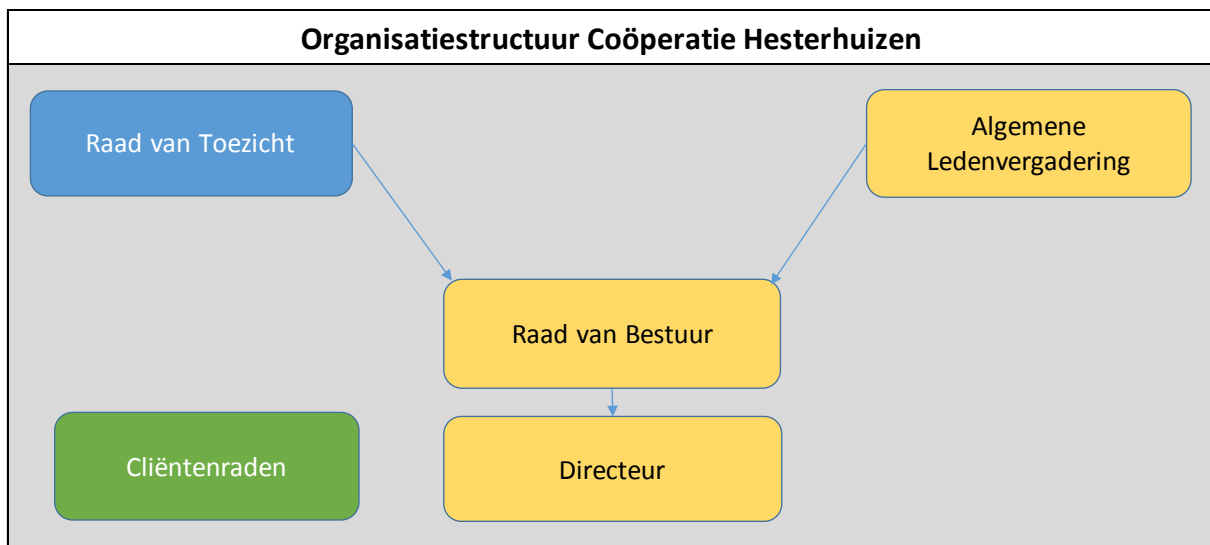
Wanneer zorgondernemers hier niet aan voldoen, zijn er sancties. Het op de hoogte blijven en voldoen aan al deze regels en wetgeving is voor een kleine zorgaanbieder bijna een dagtaak! Deze bureaucratie staat vaak ver van hun bed. Ook ontbreekt het hen aan kennis, expertise en (financiële) middelen. Wij zien de onmacht om het allemaal voor elkaar te krijgen. En de passie waar mee men begon, goede zorg voor mensen, dreigt daarmee te verdwijnen.

De Coöperatie helpt kleinschalige zorgaanbieders om in hun kracht te staan. Door het bundelen van kracht, kennis en kunde kunnen zij betrokken en menswaardige zorg bieden.

3. Organisatiestructuur en bestuurscyclus

Coöperatie Hesterhuizen heeft een Raad van Bestuur. De leden zijn Peter Sluijk (Freeway Zorg) en Wim Jacobs (Hof van Stroes en Dagbesteding Landrust). Jeroen Goosen vervult de rol van algemeen directeur. Hij coördineert de dagelijkse activiteiten van de Coöperatie. De Raad van Toezicht en de Algemene Ledenvergadering houden toezicht op de Raad van Bestuur.

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht onderhouden gestructureerd contact met de cliëntenraden van de leden van de Coöperatie. Onderdeel is een jaarlijkse tevredenheidsenquête onder de leden van de cliëntenraden.



Dit kwaliteitsrapport maakt integraal onderdeel uit van de bestuurscyclus van Coöperatie Hesterhuizen. Vanuit dit perspectief is er een relatie met het reguliere jaarplan en de jaarlijkse bestuursbeoordeling. Het kwaliteitsrapport biedt aanknopingspunten voor de ontwikkeling van de Coöperatie. Tenslotte is het kwaliteitsrapport onderdeel van de interne en externe verantwoording van de Coöperatie.

Het voorliggende kwaliteitsrapport is goedgekeurd door de Raad van Toezicht en de Algemene Ledenvergadering.

4. Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg

Het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017 – 2022 vertrekt vanuit een gedeelde visie: goede zorg voor mensen met langdurige beperkingen. Deze visie werkt het Kwaliteitskader uit aan de hand van bouwstenen. Wij lichten deze bouwstenen toe.

Bouwsteen 1: het zorgproces rond de individuele persoon

Om focus op de individuele cliënt te houden zijn er binnen het Kwaliteitskader vijf belangrijke punten benoemd:

- de zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoeften (wat is nodig),
- de gezondheidsrisico's en veiligheid (een individuele risico-weging),
- de ervaren kwaliteit van bestaan (welke tekorten, wat doen we eraan),
- de betrokkenheid van familieleden en belangrijke anderen,
- de afspraken over dagelijkse zorg en ondersteuning (komen we afspraken na).

Wij werken bouwsteen 1 uit in hoofdstuk 6 (De zorg aan onze cliënten).

Bouwsteen 2: ervaringen van cliënten

De verzameling van ervaringen van cliënten vindt op systematische wijze plaats door gebruik van erkende instrumenten. Coöperatie Hesterhuizen gebruikt het instrument 'Cliënten aan het woord' van bureau Ipsos Facto.

Wij werken bouwsteen 2 uit in hoofdstuk 7 (Ervaringen van onze cliënten).

Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams

Coöperatie Hesterhuizen realiseert een periodieke reflectie op kwaliteit binnen de zorgteams. Dit aan de hand van vastgestelde thema's ("wat doen we goed, wat moet beter"). Het doel van de teamreflectie is om één keer per jaar stil te staan bij wat al ons werk betekent voor de individuele cliënt. Zijn we nog met de juiste dingen bezig of moeten we de koers bijstellen? Door te reflecteren krijgt een team een overzicht van wat goed gaat. Ook worden ontwikkelkansen ontdekt die vervolgens planmatig opgepakt worden.

Wij werken bouwsteen 3 uit in hoofdstuk 8 (Teamontwikkelingen).

Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport en externe visitatie

Coöperatie Hesterhuizen organiseert periodiek een kritische, opbouwende reflectie doormiddel van een externe visitatie. Dit ter bevordering van het leer- en ontwikkelvermogen van de organisatie. Een verslag van de externe visitatie treft u aan in hoofdstuk 9 (Externe visitatie).

Dit kwaliteitsrapport is onderdeel van bouwsteen 4. Allereerst kijken wij in hoofdstuk 5 terug op de algemene resultaatgebieden uit het Kwaliteitsrapport 2018. Vervolgens gaan wij in hoofdstuk 6 tot en met 9 in op bouwstenen 1 tot en met 4.

5. Algemene resultaatgebieden

We vinden het belangrijk om stil te staan bij de resultaatgebieden die zijn geformuleerd in het vorige kwaliteitsverslag. Wat hebben we met de genoemde punten gedaan? Is er vooruitgang? Op deze manier bewaken wij de kwaliteit van onze organisatie en de kwaliteit van onze zorgverlening.

Terugblik algemene resultaatgebieden 2019

In het kwaliteitsrapport 2018 namen wij de onderstaande algemene resultaatgebieden voor 2019 op. Wij beschrijven de resultaten per onderdeel.

Toename ledenaantal

Ultimo 2018 had Coöperatie Hesterhuizen twee leden. Per april 2020 heeft de Coöperatie negen leden. De uitbreiding van het ledenaantal is geslaagd.

Strategische positionering

De toename van het ledenaantal is onder ander het gevolg van de strategische positionering van Coöperatie Hesterhuizen. Er is een actieve promotie van Coöperatie Hesterhuizen in netwerken van kleinschalige zorgaanbieders. Bijvoorbeeld via de Branche Vereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ).

Organisatieontwikkeling

De organisatieontwikkeling verloopt voorspoedig. Coöperatie Hesterhuizen implementeerde een gestructureerde bestuurscyclus. Tevens heeft de Coöperatie een volledig gereviseerd Handboek met duidelijke procesbeschrijvingen en richtlijnen voor haar leden. Ook gebruikt de Coöperatie ledenbijeenkomsten actief voor kennisdeling.

ICT-ontwikkeling

De Coöperatie implementeerde een ICT-infrastructuur voor haar leden. Leden hebben toegang tot algemene documenten van Coöperatie Hesterhuizen. Tevens biedt deze ICT-infrastructuur de mogelijkheid om beveiligd e-mails te versturen. Dit tussen de Coöperatie en haar leden en tussen leden onderling.

Tenslotte heeft de Coöperatie een gebruikersgroep om kennis te delen over Nedap ONS (het Elektronisch Cliënten Dossier van de Coöperatie, hierna ONS). De gebruikersgroep bestaat uit medewerkers van coöperatieleden. Zij komen periodiek bij elkaar om ervaringen met ONS te delen.

Kwaliteit

Coöperatie Hesterhuizen screent het kwaliteitsniveau van nieuwe leden voor toetreding. De Coöperatie volgt hierbij onder andere het toetsingsprotocol van de IGJ. Ook na toetreding vindt minimaal een keer per jaar een screening van elk lid plaats. Bij eventuele tekortkomingen volgt een nieuwe screening enkele maanden later. Uit deze screening moet blijken dat het lid de tekortkomingen corrigeerde.

De Coöperatie beschikt over standaard gegenereerd managementrapportages. Deze managementrapportages vormen samen met de bestuurscyclus en het Handboek

Coöperatie Hesterhuizen de basis voor een ISO Zorg & Welzijn aanvraag in 2020. ISO Zorg & Welzijn is onderdeel van de kwaliteitsborging van de Coöperatie.

Gezonde financiële huishouding

Door de groei van het aantal leden in 2019 resulteerde een positief bedrijfsresultaat.

Algemene resultaatgebieden 2020

Coöperatie Hesterhuizen richt zich in 2020 op de onderstaande algemene resultaatgebieden binnen het domein kwaliteit.

Kennisdeling

De Coöperatie stimuleert een verdere toename van de kennisdeling tussen leden onderling en tussen de Coöperatie en haar leden.

Behalen ISO Zorg & Welzijn certificatie

De coöperatie maakt haar kwaliteitsniveau aantoonbaar door het behalen van een ISO Zorg & Welzijn certificatie.

Ledenondersteuning

De coöperatie breidt de ledenondersteuning uit. Onderdeel hiervan is de inzet van een extra kwaliteitsmedewerker.

6. De zorg aan onze cliënten

Bouwsteen 1 stelt het zorgproces rond de individuele persoon centraal. Wij beschrijven hoe Coöperatie Hesterhuizen het zorgproces borgt. Vervolgens lichten wij toe hoe de Coöperatie omgaat met klachten en incidenten.

Het zorgproces

Coöperatie Hesterhuizen staat voor hoogwaardige zorg met veel aandacht voor de cliënt. Hieraan geven leden van de Coöperatie op eigen wijze, binnen het kader van Coöperatie Hesterhuizen, invulling. Door veel ruimte voor een eigen invulling kunnen leden passende zorg aan cliënten leveren.

Om de kwaliteit van zorg te garanderen heeft Coöperatie Hesterhuizen duidelijke processen voor haar leden. Deze processen zijn beschreven in het Handboek Coöperatie Hesterhuizen. Alle leden beschikken over dit Handboek. Het Handboek beschrijft, onder andere, de registratie van nieuwe cliënten, het zorgproces, het zorgdossier en zorgplan. Het zorgplan bevat minimaal de volgende vijf onderdelen:

1. De gestelde doelen voor een bepaalde periode. Hierbij rekening houdende met de zelfredzaamheid en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. De concrete wijze waarop het lid van de Coöperatie en de cliënt de gestelde doelen bereiken (wat is nodig),
2. De gezondheidsrisico's en veiligheid van de cliënt (individuele risico-weging),
3. Met welke frequentie en onder welke omstandigheden het lid van de Coöperatie de zorgverlening in samenspraak met de cliënt evalueert en actualiseert. De ervaren kwaliteit van het bestaan (welke tekorten, wat doen we eraan),
4. De betrokkenheid van familieleden en belangrijke anderen,
5. Wie verantwoordelijk is voor de dagelijkse zorg en ondersteuning. De wijze waarop afstemming tussen meerdere zorgverleners plaatsvindt. Wie de cliënt kan aanspreken op die afstemming (komen we afspraken na).



Minimaal jaarlijks wordt het zorgplan samen met de cliënt (en als het mogelijk is een verwant) de persoonlijk begeleider en de gedragskundige geëvalueerd en bijgesteld. Tevens wordt ieder half jaar een evaluatie aangeboden aan iedere cliënt. De cliënt kiest zelf of hij bij deze evaluatie aanwezig wil zijn.

Ter ondersteuning van een eenduidig zorgproces, zorgdossier en zorgplan gebruikt de Coöperatie en haar leden ONS. ONS ondersteunt leden om systematisch te werken en informatie vast te leggen.

Periodiek controleert Coöperatie Hesterhuizen de kwaliteit van het zorgproces, het zorgdossier en het zorgplan bij haar leden. Deze controle bestaat uit een periodieke dossiercontrole via ONS en een jaarlijkse screening op locatie van het lid.

Incidenten

Onderdeel van het zorgproces is het bieden van veilige zorg. Door de melding van incidenten willen wij leren zodat nieuwe incidenten voorkomen kunnen worden.

Coöperatie Hesterhuizen heeft een eenduidig proces voor de melding van incidenten. Leden melden incidenten in ONS. Periodiek analyseert de Commissie Melding Incidenten en Calamiteiten de geregistreerde incidenten. Indien gewenst of nodig krijgen leden ondersteuning vanuit de Coöperatie om te voorkomen dat incidenten nogmaals plaatsvinden.

Het onderstaande overzicht beschrijft een aantal mogelijke incidenten:

- val- of stootincident,
- medicatiefout,
- agressie-incident verbaal,
- agressie-incident non-verbaal,
- brandincident,
- fysiek letsel,
- seksualiteit/seksueel grensoverschrijdend gedrag,
- middelen gebruik,
- vermissing.

Coöperatielid	Geregistreerde incidenten
Meet	0
Zorgboerderij Het Karwei	1
Freeway Zorg	156
Hand in Hand 4 All	3
Hof van Stroes	42
Zorginstelling de Vlindertuin	3

Het relatief hoge aantal incidenten bij Freeway Zorg is het gevolg van (verbaal) agressief gedrag bij 2 cliënten. Freeway Zorg zette een traject in om deze cliënten te begeleiden naar een beter passende zorginstelling.

Bij Hof van Stroes veroorzaakte 1 cliënt met gedragsproblematiek circa 50% van de meldingen. Naar aanleiding van de incidenten volgde een herindicatie. Hof van Stroes intensiverde de begeleiding en wijzigde de dagbesteding. Het aantal incidenten met deze cliënt daalde hierdoor.

Terugblik resultaatgebieden zorg aan onze cliënten 2019

We staan stil bij resultaatgebieden 2019 zoals geformuleerd in het Kwaliteitsverslag 2018.

Inventarisatie kwaliteit zorg- en ondersteuningsplannen

De orthopedagoog van Coöperatie Hesterhuizen inventariseerde en beoordeelde steekproefsgewijs zorg- en ondersteuningsplannen bij de leden van de Coöperatie. De beoordeelde plannen waren up-to-date en passend. De jaarlijkse actualisatie van de risico-inventarisatie is bij sommige leden een aandachtspunt.

Kennisdeling over elektronisch cliëntdossier ONS

Kennisdeling vond plaats middels de in 2019 opgerichte ONS gebruikersgroep. Medewerkers van de leden van de Coöperatie nemen deel aan de gebruikersgroep. De gebruikers treffen elkaar diverse malen per jaar om ervaringen met ONS te delen.

Resultaatgebieden zorg aan onze cliënten 2020

Coöperatie Hesterhuizen versterkt continue haar processen om de kwaliteiten van zorg te verbeteren. In 2019 legde de Coöperatie de basis voor de onderstaande vernieuwingen. In 2020 werkt de Coöperatie de onderstaande vernieuwingen verder uit.

Verstrekken gestandaardiseerde managementinformatie aan leden.

De standaard managementinformatie bevat vanaf 2020 ook informatie over aflopende zorgplannen en onvolledige zorgdossiers.

Ledenondersteuning

Onderdeel van de uitbreiding van de ledenondersteuning is de inzet van een extra kwaliteitsmedewerker. De medewerker richt zich onder andere op het zorgproces rond de individuele persoon en de jaarlijkse actualisatie van de risico-inventarisatie.

Doorontwikkeling ONS gebruikersgroep

De gebruikersgroep continueert de periodieke (online) bijeenkomsten. Zij delen kennis over het optimale gebruik van de vele mogelijkheden die ONS biedt. Onderdeel van de kennisdeling in 2020 is de registratie van dwang in de zorg in ONS. Dit zoals voorgeschreven in de Wet Zorg en Dwang.

6. Ervaringen van onze cliënten

De tweede bouwsteen van het Kwaliteitskader stelt ervaringen van cliënten centraal. Cliënten die ontevreden zijn over de dienstverlening van Coöperatie Hesterhuizen of haar leden kunnen een klacht indienen.

Om een totaaloverzicht te krijgen van cliëntervaringen voert Coöperatie Hesterhuizen systematisch onderzoek uit via het instrumenten 'Cliënten aan het woord' van Ipso Facto.

Het verhaal van Niels

Hallo allemaal. Ik zal me even voorstellen. Ik ben Niels Tol. Ik ben 26 jaar en woon al heel mijn leven in Almere. Ik ben altijd in voor gezelligheid. Ik woon sinds mei 2018 bij Freeway zorg. Van mei 2018 tot maart 2019 heb ik op een groep gewoond waarbij 24 uren zorg was. De groep was gemengd met jongens en meisjes van de 17 tot 30 jaar. Ik woonde samen met 8 medebewoners in een huis. Wij hadden allemaal onze eigen kamer, maar wel een gedeelde badkamer, woonkamer en keuken. Ik ben met een depressie stoornis bij Freeway zorg binnen gekomen en was heel onzeker en bang om in oude gewoontes terug te vallen. Met oude gewoontes bedoel ik dat ik altijd negatief dacht, en bang was dat ik altijd negatief zou blijven denken. Ik heb op de 24 uren locatie de juiste ondersteuning gehad. Ik heb veel gesprekken over mijn gedachten en gevoelens gehad en daar stortte ik mijn energie toen ook in. Ik mocht in maart 2019 naar de locatie voortraject op Ambulant wonen bij Freeway Zorg. Dit houdt in dat ik zelfstandig ben proberen te gaan wonen. Niet volledig, want ik zit gekoppeld aan een 24 uren groep, zodat als het fout gaat, er gelijk begeleiding is om mij te helpen. Hier heb ik weer een nieuwe weg bewandeld. Ik heb geen depressie meer, minder begeleiding en zelfs mijn eigen dagbesteding geregeld bij Almere jungle. Ik ben erg trots op mijzelf. Het wonen bij Freeway zorg heeft mij erg geholpen. Ik heb de juiste handvaten gekregen en wordt echt niet hoekje gedreven. Elke begeleider is anders en helpt mij heel goed bij mijn doelen. Freeway Zorg heeft verschillende soorten cliënten, ieder wordt op andere manier begeleid.

Klachten

Coöperatie Hesterhuizen hecht grote waarde aan het opvangen van signalen ter verbetering van de kwaliteit. Signalen van onvrede kunnen cliënten kenbaar maken bij de vertrouwenspersonen of in de vorm van een klacht of geschil. Coöperatie Hesterhuizen hanteert daarbij het uitgangspunt dat klachten in principe het beste in de lijn kunnen worden opgelost, op basis van dialoog.

De Coöperatie Hesterhuizen is aangesloten bij de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG), een landelijk erkende en opererende organisatie op het gebied van klachtenafhandeling. Met deze Stichting heeft Coöperatie Hesterhuizen een dienstovereenkomst voor zowel de klachtenfunctionaris als de klachtencommissie. Voor geschillen is Coöperatie Hesterhuizen aangesloten bij de "Geschillencommissie Zorg Algemeen".

Coöperatielid	Aantal klachten
Meet	0
Zorgboerderij Het Karwei	0
Freeway Zorg	1
Hand in Hand 4 All	0
Hof van Stroes	0
Zorginstelling de Vlindertuin	0

Een cliënt van Freeway zorg diende in 2019 een klacht in bij de vertrouwenspersoon. Reden van de klacht was het niet direct gehoor geven aan een verzoek tot overplaatsing naar een andere zorgaanbieder. Betreffende cliënt is later 2019 verhuisd naar een andere zorgaanbieder.

Cliëntervaringsonderzoek






Het Kwaliteitskader schrijft voor dat iedere zorgorganisatie minimaal eens per drie jaar een cliëntervaringsonderzoek uitvoert aan de hand van een erkend instrument. Coöperatie Hesterhuizen voert jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit bij een deel van haar leden. Alle leden komen eens per 3 jaar aan bod.

Coöperatie Hesterhuizen maakt voor het cliëntervaringsonderzoek gebruik van het erkende instrument 'Cliënten aan het woord' van bureau Ipsos. Bij het onderzoek van Ipsos komen de cliëntervaringen aan bod met betrekking tot de begeleiding, de woonfaciliteiten, de dagbesteding, de vrije tijdsbesteding, de medische zorg en therapie, de inspraakmogelijkheden (cliëntenraad en klachtenregeling), het ondersteuningsplan en de kwaliteit van leven.

In 2019 voerde Coöperatie Hesterhuizen cliëntervaringsonderzoeken uit bij de leden Hof van Stroes en Freeway Zorg. Wij lichten de resultaten toe.

Cliëntervaringsonderzoek Hof van Stroes

Bij Hof van Stroes hebben cliënten veelal een VG5 tot VG8 indicatie. De methodiek van Ipsos bleek minder geschikt voor de cliënten van Hof van Stroes. Bovendien is het aantal cliënten bij Hof van Stroes beperkt. Daarom besloot Ipsos tot het aanleveren van een beknopte eindrapportage. Onderstaand geven een overzicht voor de onderdelen begeleiding, wonen, dagbesteding en vrije tijd.

	 heel tevreden	 beetje tevreden	 niet altijd tevreden	 beetje ontevreden	 heel ontevreden
Tevredenheid over begeleiding	2 (50%)	1 (25%)	1 (25%)		
Tevredenheid over wonen	1 (20%)	4 (80%)			
Tevredenheid over dagbesteding	2 (40%)	3 (60%)			
Tevredenheid vrije tijd	1 (25%)	3 (75%)			

Ondanks het beperkte aantal antwoorden gebruikte Hof van Stroes het cliëntervaringsonderzoek voor interne reflectie met medewerkers over de kwaliteit van zorg.

Opmerkingen van cliënten Hof van Stroes

Positieve punten

- *Dat ze me met Knex laten spelen.*
- *Grappjes!*
- *Mijn trainen.*
- *Het gebouw.*
- *De varkens.*
- *Boodschappen.*
- *Lekker samen eten. Piano spelen. Bij de wasmachine zitten.*

Verbeterpunten

- *Soms meer tijd in de ochtend.*
 - *Meer gamen. Meer pyamadagen.*
 - *Meer spelen.*
 - *Ik wil een keer rondrijden.*
 - *Meer yogalessen.*
 - *Ik wil meer met de begeleiders doen en een keer picknicken.*
 - *Op zondag papa en mama eerder op Stroes*
-

Sommige bewoners gaven aan niet tevreden te zijn over de kwaliteit van het eten. De wensen van deze bewoners sluiten niet aan bij een gezond voedingspatroon. Daarom geven medewerkers extra toelichting bij het eten.

Cliëntervaringsonderzoek Freeway Zorg

Bij Freeway Zorg hebben cliënten veelal een VG3 tot VG6 indicatie. Het cliënttevredenheidsonderzoek bij Freeway Zorg leverde voldoende antwoorden op voor een volledige rapportage van Ipsos Facto. Het onderzoek van Ipsos Facto geeft een totaalscore op de onderdelen begeleiding, wonen, dagbesteding en vrije tijd.

Onderdeel	Score
Begeleiding	6,8
Wonen	5,9
Dagbesteding	7,5
Vrije tijd	7,7

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek zette Freeway Zorg een uitgebreid vervolgtraject op (Plan-Do-Check-Act cyclus):

- de uitkomsten van het onderzoek zijn besproken met bewoners en de cliëntenraad,
- verbeterpunten zijn opgenomen in het jaarplan 2020,
- een werkgroep (teamleider, orthopedagoog, twee begeleiders en een ondersteuner dagbesteding) stelde verbeterpunten op voor 13 onderdelen van het cliëntervaringsonderzoek. Deze werkgroep volgt de vooruitgang op.

Opmerkingen van cliënten Freeway Zorg

Positieve punten

- *Blij met de geboden ondersteuning.*
- *De begeleiders zijn behulpzaam.*
- *Rustige woonlocatie, structuur. Prima wonen.*
- *Ik heb een dak boven mijn hoofd*
- *Ik vind het leuk om fietsen te maken.*
- *Bezig houden i.p.v. thuis zitten.*
- *Dat ik mijn vrije tijd zelf mag invullen.*
- *Fijne cliëntenraad.*

Verbeterpunten

- *Grapjes niet zo serieus nemen. Van gesprek meteen de pc in.*
- *Begeleiding mag meer opletten op hoe het met me gaat.*
- *Betere gordijnen.*
- *Beter materiaal.*
- *Rustiger wonen, minder mensen in huis.*
- *Ik wil andere dingen doen. Hogere vergoeding geven.*
- *Meer activiteiten aanbieden.*
- *Hulp bij bedenken wat ik nodig heb.*

Bij het onderdeel 'begeleiding' heeft de werkgroep onder andere aandacht voor het toepassen van timemanagement zodat cliënten meer aandacht ervaren. Ook is er aandacht voor de verbetering van gesprekstechnieken door medewerkers.

Het onderdeel 'wonen' krijgt uitgebreid aandacht van de werkgroep. Zo krijgen cliënten stapsgewijs meer vrijheid voor de inrichting van hun kamer. Er is aandacht voor het stimuleren van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de inventaris en het schoon houden van locaties. Ook ziet de werkgroep toe op het betrekken van cliënten bij de aanschaf van woonaccessoires en meubilair.

Terugblik resultaatgebieden ervaring van onze cliënten 2019

We staan stil bij resultaatgebieden 2019 zoals geformuleerd in het Kwaliteitsverslag 2018.

Uitvoeren cliëntervaringsonderzoeken

Cliëntervaringsonderzoeken zijn uitgevoerd met het instrument "Cliënten aan het woord" van Ipsos Facto.

Resultaatgebieden ervaringen van onze cliënten 2020

Voor 2020 definieerde Coöperatie Hesterhuizen de onderstaande resultaatgebieden.

Uitvoeren cliëntervaringsonderzoeken

In 2020 voert Coöperatie Hesterhuizen cliëntervaringsonderzoeken uit bij de leden Matthias Zorg, Meet en Zorgboerderij het Karwei.

Kennisdeling cliëntervaringsonderzoeken

Elk kwartaal organiseert Coöperatie Hesterhuizen een ledenraadbijeenkomst. Kennisdeling is onderdeel van deze bijeenkomsten. In 2020 bespreekt Coöperatie Hesterhuizen de uitkomsten en opvolging van de in 2019 uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken bij Freeway Zorg en Hof van Stroes.

Implementatie Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018)

Coöperatie Hesterhuizen en haar leden implementeren in 2020 de Wmcz 2018. Deze wet treedt op 1 juli 2020 in werking. De Wmcz 2018 regelt de zeggenschap, medezeggenschap en inspraak van cliënten via cliëntenraden. Via cliëntenraden hebben cliënten een extra manier om ervaringen kenbaar te maken.

7. Teamontwikkelingen

Om kwalitatief hoogwaardige zorg te verlenen, zorg die leidt tot positieve cliëntervaringen, is een adequate personeelsofzet essentieel. Daarom hecht Coöperatie Hesterhuizen veel waarde aan teamontwikkeling bij Coöperatieleden.

Beoordeling teamontwikkeling

De beoordeling van de teamontwikkeling is onderdeel van de jaarlijkse screening van leden. Hierbij is met name aandacht voor:

- het bijhouden van ontwikkelingen in het vakgebied door de zorgverlener,
- de aanwezigheid van een opleidingsplan,
- de afstemming van voldoende deskundige zorgverleners op de zorgvraag.

Leden organiseren scholingsactiviteiten in verschillende vormen zoals medicatietraining, LVB training, de mogelijkheid tot het volgen van een MBO- of HBO-opleiding, BHV-training, registratie en accreditatie SKJ, het bijwonen van congressen, het inhuren van derden voor een scholingsbijeenkomsten en weerbaarheidstrainingen.

Onderstaand geven wij de scholingskosten van de leden van Coöperatie Hesterhuizen. Dit als percentage van de loonsom.

Coöperatielid	Scholingskosten als percentage van de loonsom
Meet	onbekend
Zorgboerderij Het Karwei	tussen de 1% en 2%
Freeway Zorg	meer dan 2%
Hand in Hand 4 All	onbekend
Hof van Stroes	tussen de 1% en 2%
Zorginstelling de Vlindertuin	meer dan 2%

Het gemiddelde percentage van alle leden van Coöperatie Hesterhuizen is meer dan 2%.

Zelfreflectie in teams

Zelfreflectie in teams vindt minimaal jaarlijks plaats en heeft de strekking van 'wat doen we goed, wat kan beter'. De bevindingen, inclusief de ontwikkelpunten, worden vastgelegd. In ieder geval komt aan de orde:

- het proces rond de individuele cliënt (zijn de wensen van de cliënt duidelijk, 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 gaat het bijvoorbeeld om bejegening en communicatie, maar ook om de competenties van medewerkers en de samenwerking in het team en met de nabije familie,
- de borging van veiligheid met accent op een persoonlijke afweging per cliënt over aanmerkelijke risico's en gezondheidsbescherming,

- de toerusting van medewerkers voor de zorg- en ondersteuningsvragen van de cliënten (kunnen we als team ons werk goed doen?).

Uiteraard is daarbij ook ruimte voor zelfgekozen extra onderwerpen. De leden van Coöperatie Hesterhuizen:

- stimuleren reflectie in teams en stimuleren de gewenste diepgang,
- gebruiken deze reflectie primair voor interne kwaliteitsverbetering,
- leggen de vastgestelde bevindingen en ontwikkelpunten per team vast. Deze documenten zijn opvraagbaar en beschikbaar voor Coöperatie Hesterhuizen en bijvoorbeeld de IGJ

De leden van Coöperatie Hesterhuizen gaan op diverse manieren om met teamreflectie. Om objectieve reflectie te stimuleren vindt de teamreflectie bij een van de coöperatieleden plaats met behulp van een externe persoon. Bij diverse leden is teamreflectie onderdeel van de reguliere teambijeenkomsten.

Terugblik resultaatgebieden teamontwikkelingen 2019

We staan stil bij resultaatgebieden 2019 zoals geformuleerd in het Kwaliteitsverslag 2018.

Teamreflectie vindt plaats bij alle leden van Coöperatie Hesterhuizen

Teamreflectie vond in 2019 bij diverse leden plaats als onderdeel van het reguliere teamoverleg. Teamreflectie vond echter niet bij alle leden plaats als een aparte bijeenkomst.

Resultaatgebieden teamontwikkelingen 2020

Voor 2020 definieerde Coöperatie Hesterhuizen de onderstaande resultaatgebieden.

Teamreflectie vindt plaats bij alle leden van Coöperatie Hesterhuizen

Formalisering van teamreflectiebijeenkomsten bij alle leden. Leden organiseren minimaal een keer per jaar een teamreflectiebijeenkomst. De verkregen inzichten leiden tot enkele ontwikkelpunten per team. De vastgelegde bevindingen en ontwikkelpunten per team zijn opvraagbaar en beschikbaar.

Scholingsuitgaven minimaal 2% van de loonsom

In 2020 hebben alle leden scholingsuitgaven van minimaal 2% van de loonsom. De extra kwaliteitsmedewerker richt zich onder andere op dit onderdeel in combinatie met de kwaliteit van de opleidingsplannen.

Uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek

In 2020 start Coöperatie Hesterhuizen met het uitvoeren van medewerkers-
tevredenheidsonderzoeken bij een deel van haar leden.

8. Externe visitatie

In 2019 vond de tweejaarlijkse externe visitatie plaats. De heer Vink voerde de visitatie uit. Hij heeft jarenlange ervaring als bestuurder in de zorg. Als zelfstandig adviseur ondersteunt hij kleinschalige zorgaanbieders. De heer Vink bezocht coöperatielid Hof van Stroes in Horssen en Coöperatie Hesterhuizen in Rosmalen. Wij geven een samenvatting van zijn bevindingen.

Conclusie externe visitatie Coöperatielid Hof van Stroes

De heer Vink had een gesprek met de directeur, een medewerker en een bewoner. In de verschillende gesprekken kwam een eenduidig beeld naar voren. De heer Vink constateerde dat Hof van Stroes een hechte gemeenschap is van bewoners en zorgmedewerkers. Medewerkers werken met veel respect voor de bewoners en leveren kwalitatief hoogwaardige zorg. Daarbij zijn ze staat om op een zorgvuldige wijze de wensen en ontwikkelingsdoelen van bewoners te koppelen.

De heer Vink constateerde de volgende ontwikkelpunten:

- Hof van Stroes stimuleert de deskundigheidsbevordering van zorgmedewerkers actief. De deskundigheidsbevordering is onderdeel van de cultuur bij Hof van Stroes. Er is echter ruimte voor een meer planmatige aanpak. Dit vormgegeven in een Plan-Do-Check-Act cyclus van het opleidingsplan,
- bij Hof van Stroes hebben medewerkers veel contact met cliënten en ouders over de geboden zorg. Een verdieping van de dialoog met cliënten en ouders, en een betere vastlegging van deze dialoog, is mogelijk. Dit komt de planmatige aanpak van de geboden zorg ten goede.

Resultaatgebieden 2020 externe visitatie Coöperatielid Hof van Stroes

Naar aanleiding van de bevindingen van de heer Vink hanteert Coöperatie Hesterhuizen voor 2020 de onderstaand resultaatgebieden bij Hof van Stroes.

Verbetering planmatige aanpak opleidingsplan

In 2020 implementeert Hof van Stroes een Plan-Do-Check-Act cyclus voor het opleidingsplan.

Verdieping van de dialoog met cliënten en ouders

In 2020 komt een verdieping van de dialoog met cliënten en ouders tot uiting in een betere vastlegging van deze dialoog.

Conclusie externe visitatie Coöperatie Hesterhuizen

De heer Vink sprak met het bestuur van Coöperatie Hesterhuizen. Het bestuur richt zich op de uitbreiding van aantal leden. Tevens heeft het bestuur veel aandacht voor kwaliteitsbewaking en kwaliteitsontwikkeling bij de coöperatielieden. De kwaliteitsontwikkeling heeft onder andere betrekking op het gebied van zorgverlening, cliëntparticipatie en het bevorderen van de deskundigheid van het personeel. De geplande uitbreiding van de coöperatie met een hoofd behandeling beoordeelt de visitatiecommissie als een juiste stap.

De heer Vink constateerde de volgende ontwikkelpunten voor Coöperatie Hesterhuizen:

- meer aandacht voor kennisdeling aan de hand van thema's,
- stimuleren van de dialoog met leden over de rol van de Coöperatie om de meerwaarde van de coöperatie uit te breiden,
- een doorontwikkeling van de toelatingsprocedure voor nieuwe leden. Hierbij is meer aandacht is voor de uniformiteit van de leden ten behoeve van de visie en missie van Coöperatie Hesterhuizen,
- vervolg geven aan de incidentenanalyse met een Plan-Do-Check-Act cyclus. De reeds door de Coöperatie opgerichte Commissie Melding Incidenten en Calamiteiten werkt volgens deze cyclus.

Uit het rapport komt gemiddeld een positief beeld naar voren met een aantal duidelijke aanbevelingen die samenhangen met de ontwikkelfase waarin de Coöperatie zich bevindt.

Resultaatgebieden 2020 externe visitatie Coöperatie Hesterhuizen

Naar aanleiding van de bevindingen van de heer Vink hanteert Coöperatie Hesterhuizen voor 2020 de onderstaand resultaatgebieden.

Kennisdeling en dialoog

De Coöperatie stimuleert een verdere toename van de kennisdeling tussen leden onderling en tussen de Coöperatie en haar leden (zie ook hoofdstuk 5). Tijdens de ledenraadbijeenkomsten is er een dialoog met leden over het uitbreiden van de meerwaarde van de Coöperatie.

Toelatingsprocedure voor nieuwe leden

Bij de toelatingsprocedure van nieuwe leden zal in 2020 de nadruk worden gelegd op de wisselwerking tussen leden en de Coöperatie. Met name de complementariteit van de dynamiek binnen de coöperatie en nieuwe leden is hierbij een belangrijk aandachtspunt