

2019 Kwaliteitsrapport IOB



Geschreven door: Armand van den Hoek

Voorwoord

Als Noord-Hollandse zorginstelling zijn wij ervan overtuigd dat iedereen zich kan ontwikkelen. Als mens, als maatschappij en als instelling. Het zorgland verandert en wij veranderen mee. Om mee te kunnen bewegen met deze veranderingen is het van groot belang dat we blijven investeren in praktische en doeltreffende oplossingen die ten goede komen aan onze cliënten. Vanuit onze visie is het de houding en inzet van onze medewerkers die de cultuur vormen van onze instelling. Hierdoor hebben wij ook in 2019 goede zorg geleverd aan onze cliënten. We hebben weer een aantal stappen kunnen maken in onze kwaliteitsverbetering.

Dit kwaliteitsrapport geeft inzicht in de stappen die wij hebben gezet met onze medewerkers om te werken aan kwaliteitsverbeteringen en organisatieprestaties.

Dhr. A van den Hoek en Dhr. B.J. Terkoolt
Directie

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	5
Kwaliteitsrapport.....	5
Over B&A IOB	5
Doorgevoerde verbeteringen in de afgelopen jaren	5
Proces individuele cliënt.....	6
Cliëntervaringen	6
Zelfreflectie teams.....	6
Conclusie	7
1. Algemeen	8
WIE WIJ ZIJN	8
WAAR WIJ VOOR STAAN	8
Kernwaarden	9
Zelfredzaamheid	9
Mensgerichtheid.....	9
Professionaliteit	9
Maatschappelijke relevantie.....	9
WAT WIJ DOEN.....	10
2. Doorgevoerde verbeteringen	11
<i>KWALITEIT LEVEREN</i>	11
Medezeggenschap & eigen regie	11
Meldcultuur	12
Communicatie en samenwerking.....	12
Werkdruk	13
Aanbod dienstverlening.....	13
3. Resultaten	14
<i>PROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIENT</i>	14
Aanvang zorg	14
Ontwikkeling binnen onze zorg	14
Persoonsgerichte zorg.....	15
Zinvolle daginvulling.....	15
Gezondheidsrisico's.....	15
Samenwerking externen.....	16
Deskundigheidsbevordering	16
<i>CLIËNTERVARINGEN</i>	17
Cliënt tevredenheidsonderzoek	17
Uitkomsten	17

Medezeggenschap.....	18
Klachten	18
Hulpinregioalkmaar.nl	18
ZELFREFLECTIE IN TEAMS	19
Werkwijze	19
Bevindingen.....	19
Proces rondom de individuele cliënt	19
Casuïstiek.....	19
Toerusting van medewerkers.	19
Kwaliteit van de relatie	19
Indirecte veiligheid	20
4. Kwaliteit in cijfers.....	20
MIM-MELDINGEN.....	20
Duiding.....	20
Verbeterpunten	20
MEDICATIEVEILIGHEID	21
Duiding.....	21
PERCENTAGE CLIENTEN MET EEN ZORGPLAN NIET OUDER DAN EEN JAAR.....	21
Duiding.....	21
Verbeterpunten	21
AUDITS.....	21
Duiding.....	22
Verbeterpunten	22
ONTVANGEN VOG'S	22
Duiding.....	22
Verbeterpunten	22
RESULTATEN MEDEWERKERTEVREDENHEID	22
Verbeterpunten	23
5. Conclusie.....	24
Continu verbeteren	24
6. Verbeteracties.....	25
DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING.....	25
PROCES ZORG.....	25
COMMUNICATIE	25
VEILIGHEID.....	25
CLIENT ERVARINGEN	26

Samenvatting

Dit kwaliteitsrapport is een bundeling van alle informatie welke te maken heeft met de kwaliteit van zorg binnen onze organisatie. Onder kwaliteit van zorg wordt verstaan dat cliënten regie hebben over het eigen leven en de zorg bijdraagt aan de kwaliteit van leven.

Kwaliteitsrapport

Dit jaar is er gewerkt aan een kwaliteitsrapport ten behoeve van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg (WLZ en WMO). Het rapport is geschreven over het verslagjaar 2019 en bevat een geobjectieerde weergave van de kwaliteit die de organisatie bereikt voor cliënten.

Het kwaliteitsrapport verbindt de ervaringen van de drie bouwstenen waar het kwaliteitskader op berust:

- Waarborgen van een verzorgd proces rond de individuele cliënt: het in dialoog vaststellen welke ondersteuning nodig is, alert zijn op gezondheidsrisico's en op kwaliteit van bestaan;
- Leren van onderzoek naar cliëntervaringen: overzicht maken van inzicht uit dat onderzoek en belangrijke verbeteracties bepalen;
- Borgen kritische zelfreflectie door teams: teams die de praktijk spiegelen aan de visie van de organisatie en stilstaan bij hoe het gaat en wat er verbeterd kan worden in het zorgproces rond cliënten.

In dit kwaliteitsrapport wordt er beschreven wat er goed gaat en wat verbeterd kan worden binnen onze organisatie.

Over B&A IOB

IOB is een zorgorganisatie voor mensen met een zorgvraag t.b.v. het vergroten van de zelfredzaamheid en de sociale participatie. De problematiek kan betrekking hebben op het verstandelijk niveau en psychisch(sociale) vlak. Onze professionals bieden begeleiding bij verschillende levensdomeinen, met als doel maximale zelfredzaamheid in de maatschappij. Wij bieden daarvoor diverse mogelijkheden aan zoals woonbegeleiding, vrijetijds-/sportbegeleiding en extramuraal zorg in Noord-Holland.

Wij begeleiden, verzorgen en enthousiasmeren onze cliënten en beogen hen een zo groot mogelijke groei tot zelfstandigheid te bereiken of te behouden. Dit doen wij met veel aandacht voor de wensen van de cliënt. Wij zien de mogelijkheden van mensen en geloven dat iedereen zich kan ontwikkelen. Wij zijn flexibel en kijken per persoon of we de gepaste zorg kunnen geven. Iedereen verdient immers een kans deel te nemen aan onze maatschappij.

Doorgevoerde verbeteringen in de afgelopen jaren

Vanaf 2016 hebben wij hard gewerkt om onze kwaliteit van dienstverlening verder te verbeteren. Verbeteringen die zijn doorgevoerd hebben betrekking op het vergroten van de meldcultuur binnen de organisatie bij onvoorziene gebeurtenissen. Het betreft hierbij het uitvoeren van MIM-meldingen (incidenten melden). Ook is gekeken naar de werkwijze van het proces, deze kan efficiënter en eenvoudiger, zodat het maken van meldingen gemakkelijker wordt. Wij hebben in de cliëntdossier software een format toegevoegd voor de medewerker. Dit format om incidenten te kunnen melding zit tezamen met andere belangrijke informatie gebundeld en vormen het "draaiboek begeleiding". Deze wordt aan iedere nieuwe medewerker gegeven en uitgelegd.

In 2018 is onderzocht hoe de eigen regie van cliënten te vergroten. Er zijn diverse verbeteringen doorgevoerd zoals een aanpassing op het recente beleid maar ook de inzet van andere middelen. Door middel van het aangeschafte cliëntdossier softwarepakket kan iedere cliënt inzage hebben in zijn/haar ondersteuningsplan (OSP). De doelstellingen in dit OSP worden samen met de begeleider opgesteld. Ook de voortgang en de rapportages kunnen worden bekeken in CarenZorgt. De rapportages kunnen m.b.v. een smartphone of tablet worden aangemaakt. Op deze wijze kan er op locatie gerapporteerd worden samen met de cliënt.

Communicatie is altijd een belangrijk aandachtspunt. De organisatie er voor gekozen om te starten met een nieuwsbrief op de website met cliëntervaringen speciaal door en voor cliënten. Ook wordt er veel gepost op facebook en Instagram waar cliënten lid van zijn geworden. Door de start van deze communicatie wordt er tegemoet gekomen aan de behoefte van cliënten voor meer informatie maar ook leuke nieuwtjes.

Naast communicatie naar de cliënt toe, is er gewerkt aan de interne communicatie en samenwerking. Dit doormiddel van het vergaren van kennis in elkaars kwaliteiten en valkuilen. De ervaring van **werkdruk** is een belangrijk aandachtspunt die uit het medewerkers **tevredenheidsonderzoek** is voortgekomen. Hieruit is gekomen dat er vooral een onvrede bestond in het extra werk dat erbij kwam maar dat dit niet werd uitbetaald. Gevolg werd dat er 5 minuten werd gerekend per cliëntrapportage en dat deze in de agenda mag worden ingediend als kantoortijd. Dit is in het draaiboek begeleiding opgenomen.

De inzet van mobiele apparaten is tevens een belangrijk actiepoint ter bestrijding van werkdruk. Daarnaast werken medewerkers, waar mogelijk, in duo's zodat de werklust verdeeld kan worden. Het hebben van een directe sparringspartner heeft ook een positief effect op de eventuele mentale belasting.

Proces individuele cliënt

Het aanbieden van persoonsgerichte zorg welke aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt en welke is afgestemd op het leven van de cliënt is het primaire doel van de organisatie.

Bij de aanvang zorg wordt er een weloverwogen beslissing gemaakt over het kunnen voorzien in de zorgbehoefte van de cliënt. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van een risico inventarisatie om een afweging te maken op welke wijze risico's beperkt kunnen worden.

Het zorgplan wordt in samenspraak met de cliënt opgesteld. Op diverse levensgebieden wordt gekeken wat de hulpvraag van de cliënt is en welke SMART leerdoelen hierbij kunnen worden opgesteld. In het zorgplan worden tevens de mogelijke (gezondheids-)risico's besproken, zoals medicatie. Twee maal per jaar worden deze doelen geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Door deze werkwijze wordt de eigen regie en zelfredzaamheid van de cliënt gestimuleerd.

Het realiseren van een **zinnvolle daginvulling** vinden wij belangrijk. Bewegen en sport behoren tot de mogelijkheden maar dit wordt echter alleen gebruikt als middel om de vaardigheden ten behoeve van het verhogen van de sociale zelfredzaamheid. Dit draagt bij aan een gezonde levensstijl. Deze activiteit bieden wij naast de ambulante zorg in een door IOB gehuurde locatie. De vorm van begeleiding wordt niet vergoed uit het indicatie- of beschikkingsgeld dat de persoon van de gemeente krijgt. Tijdens de ambulante begeleiding wordt er veelal ook bewegen en sporten ingezet om tijdens deze activiteiten aan doelstellingen te werken om de vaardigheden ten behoeve van de zelfredzaamheid te vergroten.

Cliëntervaringen

Om te meten hoe de geleverde kwaliteit van dienstverlening wordt ervaren, is het van belang dat cliënten hun ervaringen delen met de organisatie. De uitvoer van een cliënt tevredenheidsonderzoek is hier een middel voor.

Cliënten vinden gemiddeld gezien dat wij goede zorg leveren. De professionaliteit en betrokkenheid van medewerkers is positief. Cliënten ervaren regie over het eigen leven en bepalen zelf de leerdoelen. De ondersteuning bij een zelfredzaam leven en het zelfstandig wonen wordt als belangrijkste punt van de begeleiding genoemd.

Verbeterpunten worden gezien in betere informatievoorziening over de aangeboden dienstverlening, veiligheid en communicatie.

Zelfreflectie teams

In 2018 is er een afzonderlijke teamreflectie gehouden. Binnen deze teamreflectie is er de mogelijkheid om samen met elkaar te bespreken wat goed gaat en wat beter kan. Van het team wordt verwacht dat zij zelfstandig en actief met de verbeterpunten aan de slag gaan.

Het team is tevreden over het proces waarbinnen leerdoelen worden opgesteld en tijdig worden geëvalueerd. Ook ervaren de medewerkers dat zij voldoende worden toegerust om het werk goed uit te kunnen voeren. Er is een veilige omgeving waarbinnen zaken besproken kunnen worden en er is ruimte voor lerend vermogen.

Verbeterpunten worden gezien in de deskundigheid en het verder opleiden van personeel. Er is behoefte aan **verdieping**, zodat nog beter kan worden begeleid bij specifieke problematiek. Ook het zicht op veiligheid draagt hieraan bij. Medewerkers worden op allerlei wijzen gestimuleerd om te blijven leren en ontwikkelen. Dit kan zowel intern, als extern georganiseerd worden door middel van bijscholing d.m.v. E-learning.

Conclusie

De resultaten uit het rapport laten zien waar wij als IOB goed in zijn, maar ook wat er beter kan. Voor 2020 staan er diverse onderwerpen op de agenda om te verbeteren en door te ontwikkelen waaronder: eigen regie, het zorgproces, cliënt ervaringen, veiligheid, deskundigheid en communicatie.



1. Algemeen

Het kwaliteitsrapport vangt aan met een inleidend kader waarbinnen we kort beschrijven wie wij zijn, waar wij voor staan en welke dienstverlening wij aanbieden. Zo wordt er een concreet beeld gecreëerd van onze organisatie en is te zien op welke wijze wij invulling geven aan onze missie, visie en kernwaarden.

WIE WIJ ZIJN

Zorg kan anders, vinden we bij IOB. Persoonlijker, meer betrokken, op maat en efficiënter. Maar zorg moet vooral van goede kwaliteit zijn. Daarom doen wij het op onze eigen manier, met een degelijke basis en oog voor de toekomst. Wij bieden de cliënt zorg op maat en doen dit met een stevig team van goed opgeleide professionals.



WAAR WIJ VOOR STAAN

Ieder mens is uniek en heeft eigen mogelijkheden en beperkingen. Mensen met een (verstandelijke) beperking verschillen hierin niet van andere mensen. We zijn allemaal burgers in onze samenleving en hebben dus allemaal rechten en plichten. De ondersteuning van IOB is erop gericht om de woon-, leef- en werkomstandigheden van mensen met een (verstandelijke) beperking zo te organiseren, dat zij hun plaats in de samenleving kunnen innemen. IOB werkt samen met zelfstandige woonvoorzieningen waarbij een eigen woonruimte het uitgangspunt is. Mensen met een verstandelijke beperking worden waar mogelijk aangespoord tot zelfredzaamheid en zelfwerkzaamheid, om tot maximale ontplooiing te komen. De kern van de ondersteuning van IOB ligt in de keuzevrijheid van de cliënt, in afstemming met de ouders/vertegenwoordigers. Dat leidt tot een vraag gestuurde manier van werken. Voor het bieden van deze ondersteuning heeft IOB professionele opgeleide medewerkers, die werken volgens de principes van zelfsturing. Medewerkers delen ervaringen en scholing met elkaar.

Kernwaarden

De kernwaarden zijn het ethisch kompas van de organisatie. Het geeft aan wat het bedrijf ten diepste nastreeft. Ze zijn belangrijk voor de identiteit van de organisatie, het zijn de punten waar de organisatie op drijft, de basiswaarden op grond waarvan beslissingen worden genomen. IOB kent onderstaande kernwaarden.

Zelfredzaamheid

De zorg die IOB levert biedt alle randvoorwaarden voor het creëren van een vaste basis, zodat cliënten zoveel mogelijk zelfstandig kunnen leven. Het stimuleren van zelfredzaamheid zorgt niet alleen voor een grotere draagkracht en meer voldoening, maar ook voor ontwikkeling van onze cliënten, medewerkers en organisatie.

Mensgerichtheid

Ieder mens is anders, we vinden het belangrijk dat de zorg op de vraag en behoeften van onze cliënten wordt aangepast. De begeleiding past bij de situatie, leefomgeving en problematiek van de cliënt. We bieden zorg die met mensen meegroeit naar maximale zelfredzaamheid. Het invoeren van Carenzorgt is daar een voorbeeld van. Niet alleen kunnen cliënten hierdoor zelf hun rapportages en ondersteuningsplan lezen maar ook met de begeleiders communiceren en aangeven wat er op korte termijn voor extra ondersteuning nodig is. Ook het netwerk van de cliënt wordt hierin betrokken wanneer hiervoor toestemming is gegeven door de cliënt. Op deze wijze wordt er altijd maatwerk geleverd en zorgen we voor een veilige thuis- en/of werkbasis vol met zelfvertrouwen.

Professionaliteit

De professionaliteit van de medewerkers vormt het hart van de dagelijkse ondersteuning van cliënten. IOB ziet mogelijkheden en talenten bij medewerkers en investeert daarin. Zo krijgen onze cliënten de best mogelijke zorg die past bij de hedendaagse zorgvraag. De professionaliteit en kwaliteit worden gewaarborgd door het kwaliteitssysteem.

Maatschappelijke relevantie

De hedendaagse zorg die IOB levert speelt in op zorgthema's die nu in de maatschappij spelen. Met de begeleiding krijgen onze cliënten kansen in de maatschappij. IOB begeleidt cliënten in hun werk en heeft overleg met teamleiders van de locatie waar onze cliënten werken. Tijdens deze overleggen zoeken wij altijd naar eventuele aanpassingen voor of behoeften van onze cliënten waardoor zij hun werkzaamheden kunnen blijven verrichten. Een echte win-win situatie om ervoor te zorgen dat onze cliënten een aangename plek hebben waar zij met een fijn gevoel deel uitmaken van het geheel.

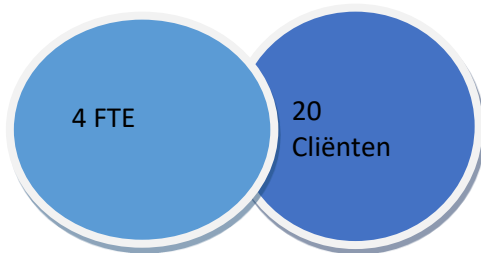
Zo werken we samen met de cliënt en werkgever aan maatschappelijke doelen en dragen we samen een steentje bij aan een betere maatschappij.

WAT WIJ DOEN

Meedoen in de maatschappij is voor iedereen belangrijk. Soms hebben mensen hierbij wat ondersteuning nodig. Voor mensen met een verstandelijke beperking en/of psychisch (sociale) problemen, is ondersteuning nog harder nodig om mee te kunnen doen aan onze samenleving.

IOB is er voor deze mensen en ondersteunt bij wonen, leven en dagbesteding. Bij IOB staat het leveren van persoonlijke, mensgerichte en professionele zorg voorop. Met het oog op maatschappelijke relevantie. Op basis van deze pijlers gaan onze medewerkers dagelijks hard aan het werk.

IOB biedt ondersteuning aan cliënten met indicaties vanuit zowel de WMO als de WLZ en onderaannemerschap bij grotere zorginstellingen. De organisatie kent dan ook een cliëntenbestand dat begeleiding ontvangt op extramuraal niveau in de gehele kop van Noord-Holland. Met een professioneel team van deskundig personeel, werken wij er dagelijks hard aan om de beste kwaliteit van zorg te leveren aan onze cliënten.



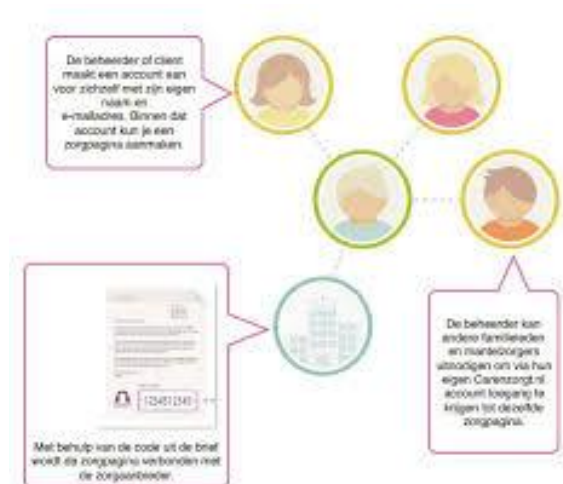
2. Doorgevoerde verbeteringen

IOB werkt volgens een systeem van continu verbeteren. Dit betekent dat er ieder jaar middels diverse onderzoeksmethodes en tools bekeken wordt wat er goed gaat en wat beter kan. Hieruit volgend wordt onderzocht op welke wijze wij binnen onze organisatie verbeteringen kunnen doorvoeren om onze kwaliteit van dienstverlening te vergroten en optimaal te houden.

KWALITEIT LEVEREN

Onze organisatie is continu in ontwikkeling. Wij vinden het belangrijk dat waar mogelijk er verbeteringen worden doorgevoerd zodat wij altijd het beste van onszelf kunnen laten zien en onze cliënten een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening ervaren.

Om dit na te kunnen streven hanteert onze organisatie een proces van continu verbeteren. Het kwaliteitsrapport van dit jaar kent ook enkele belangrijke verbeterpunten waarmee wij aan de slag zijn gegaan.



Medezeggenschap & eigen regie

Regie over het eigen leven is een van de belangrijkste doelstellingen waar wij als organisatie naar streven bij het aanbieden van onze dienstverlening. Dit houdt in dat cliënten zelf bepalen hoe hun leven wordt ingevuld en welke doelen zij willen behalen, binnen de mogelijkheden van de cliënt. Het opstellen van het ondersteuningsplan gebeurt dan ook altijd in samenspraak met de cliënt en hun naasten.

In 2018 is onderzoek gedaan binnen de organisatie naar de zelfredzaamheid en eigen regie van cliënten. Uit dit onderzoek zijn diverse verbetermogelijkheden gekomen. Een aanpassing van het beleid was er hier een van. Daarnaast is er een pilot gestart met het gebruik van een tablet en/of smartphone voor de medewerkers. Op deze wijze kunnen zij op locatie rapporteren dan wel zorgplannen maken en hier direct de cliënt bij betrekken. Omdat deze pilot een succes was is deze wijze van werken voortgezet. De voordelen zijn een verlaging van de werkdruk doordat de begeleiders in de laatste 5 minuten van de begeleiding samen met de cliënt kan rapporteren en een verhoging van de communicatie en regie van de cliënten.

Meldcultuur

Het melden van onvoorziene gebeurtenissen binnen de organisatie is een belangrijke input voor de managers om te kunnen monitoren waar zich binnen de organisatie mogelijke risico's bevinden. Dit om hier mogelijke preventieve maatregelen op uit te kunnen zetten.

Ondanks dat medewerkers aangeven dat zij zich veilig voelen om incidenten te melden, is de ervaring dat niet alles wat gemeld zou moeten worden, wordt gemeld. De reden hiervan heeft te maken met het proces technisch werken en het bewustzijn hierop.

IOB heeft het in 2018 gewerkt om de meldcultuur te vergroten. Dit heeft zij gedaan door het doen van meldingen meer bespreekbaar te maken.

Er is een vast vertrouwenspersoon binnen IOB die alle meldingen ontvangt en verwerkt. Deze persoon is bekend gemaakt bij alle medewerkers en staat vermeld in het draaiboek van de begeleiding. De formulieren die nodig zijn om een melding te maken zijn met alle medewerkers doorgenomen. Binnen de vergaderingen is een vast agendapunt opgenomen waarbinnen de MIM-meldingen besproken worden. Ook zijn leidinggevenden de medewerkers actiever gaan attenderen op het invullen van MIM-meldingen.

Naast het actief communiceren over het doen van een melding is er een evaluatie gedaan over de werkwijze van het huidige proces. Bij deze evaluatie zijn diverse begeleiders betrokken geweest en hebben samen met het management oplossingen bedacht. De uiteindelijke conclusie van deze evaluatie was dat het proces vergemakkelijkt zou kunnen worden door de implementatie binnen het NEDAP-ONS administratiesysteem. Op deze wijze wordt het invullen van het MIM-formulier eenvoudiger en is de gedane melding direct inzichtelijk voor de betrokkene. Op deze wijze zal het proces efficiënter gaan lopen en de Plan-Do-Check-Act cyclus beter gewaarborgd kunnen worden. Het actief verder verbeteren van het proces staat voor de start van 2020 op de agenda. We willen graag onderzoeken wat de oorzaak is dat er jaarlijks nog steeds zo weinig meldingen zijn. Is dit omdat er weinig incidenten plaatsvinden of is er een andere oorzaak?

Communicatie en samenwerking

Een miscommunicatie omdat de boodschap niet goed wordt overgebracht of begrepen, is snel gerealiseerd. Hiertoe is de communicatie en samenwerking binnen en buiten de organisatie te allen tijde een aandachtspunt.

In 2019 zijn er diverse acties uitgezet om deze te verbeteren. Zo is er gestart met een nieuwsbrief voor en door cliënten. Hierin wordt algemene informatie gedeeld, zaken welke besproken worden met cliënten er is ook ruimte voor leuke nieuwtjes op Instagram en Facebook. Ook ten tijde van het coronavirus hebben wij door middel van nieuwsbrieven de cliënten op de hoogte gehouden van maatregelen van de overheid en de hieraan gekoppelde aanpassingen aan onze dienstverlening. Hiermee wordt ingespeeld op de behoefte aan meer informatie over de dienstverlening van de organisatie en dan met name over de activiteiten en de cliëntervaringen. Vanuit het cliënt tevredenheidsonderzoek en de gesprekken met cliënten is deze behoefte naar voren gekomen.

Naast actieve communicatie met de cliënten is interne communicatie en samenwerking van even groot belang. Dhr. Van den Hoek heeft onderzoek verricht naar de competenties van de medewerkers, zodat inzicht verkregen kan worden in de werkwijze van een ieder (Bijlage 1: Beleidsadvies voor implementatie zelfsturing voor B&A IOB). Daarnaast hebben de medewerkers meer aandacht besteed aan de samenwerking met ketenpartners.

Werkdruk

Een belangrijk aandachtspunt dat is voortgekomen uit het medewerker tevredenheid onderzoek, is dat er werkdruk heerst onder de medewerkers.

Een van de acties die is uitgezet om de werkdruk te verlagen is de inzet van de eerder genoemde tablets. Naast dat het bijdraagt aan de eigen regie van cliënten draagt het ook bij aan het efficiënt werken van de medewerkers. Medewerkers die in meer dan 15 uren per week in dienst zijn hebben een tablet of smartphone gekregen. Doordat zij hierdoor altijd en overal kunnen rapporteren kunnen zij efficiënter werken waardoor dat direct invloed kan hebben op de werkdruk. Naast de inzet van fysieke middelen is er ook voor gekozen om medewerkers te laten werken in duo's. Op deze wijze kan de werklust en -druk verspreid worden bij het schrijven van de OSP's.

In 2019 is er wederom onderzoek gepland naar de werkdruk middels de uitvoer van een medewerker tevredenheidonderzoek. Deze uitkomsten worden in hoofdstuk 4 - Kwaliteit in cijfers besproken

Aanbod dienstverlening

IOB is zich gaan specialiseren in het aanbod van haar dienstverlening. De uitwerking hiervan wordt verder omschreven binnen Hoofdstuk 3 Resultaten, bij het onderdeel ontwikkeling binnen onze zorg.

3. Resultaten

Binnen het kwaliteitskader wordt gewerkt met 3 elementen te weten : element 1 - **het zorgproces rondom de individuele cliënt**, element 2 – **cliënt ervaringen** en element 3 – **teamreflectie**. Binnen dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de activiteiten die IOB heeft uitgevoerd binnen deze elementen. De uitkomsten van de drie elementen uit het kwaliteitskader worden behandeld.

PROCES ROND DE INDIVIDUELE CLIENT

Element 1 van het kwaliteitskader gaat over de personsgerichte zorg in de dienstverlening welke aansluit op de wensen en voorkeuren van de cliënt en de afstemming op het leven van het individu.

De invulling van het eigen leven vinden wij bij IOB het belangrijkste. Wij vinden dat zorg persoonlijker kan, meer betrokken en op maat. Zo streven wij er naar dat de cliënten de zorg krijgen die bij hen past en aansluit op de eigen wensen en behoeften en dat ze deze kunnen aangeven.

Aanvang zorg

In 2019 zijn er diverse verbeteringen doorgevoerd in onder andere het aanmeldproces. Er wordt direct daarna met de cliënt een intake ingepland. Op basis hiervan wordt beoordeeld of wij de juiste zorg konden bieden. Tijdens dit aanmeldgesprek wordt een risicobeoordeling gemaakt en krijgt de cliënt een informatiepakket (incidentenmelding, risico-inventarisatie, klachtenprocedure en formulier, instructiebrief voor CarenZorgt en het privacyreglement van IOB).

Het huidige proces vangt aan met de aanmelding, waarbij er gevraagd wordt naar relevante informatie voor een goede inventarisatie van de hulpvraag. Wanneer deze informatie is ontvangen wordt de casus ingebracht in het medewerkersteam.

Het team bestaat uit de zorgconsulent(en) (Mee & de Weering), zorgmanager en de cliëntbegeleider. Binnen het team wordt besproken of de aan te bieden begeleiding passend is bij de zorgvraag van de cliënt. Zo nodig wordt er extra informatie opgevraagd of uitgezocht. Ook bekijkt het team of er mogelijk sprake is van een zorg verlenende mantelzorger en persoonlijke netwerk. Indien het team vindt dat IOB de kwaliteit van zorg kan leveren die benodigd is, zal er overgegaan worden tot het intakeproces. Binnen dit intakeproces wordt in samenspraak met de cliënt een risico inventarisatie opgesteld. Deze risico inventarisatie wordt gemaakt op de diverse levensgebieden die aan bod komen binnen het zorgplan.

Ontwikkeling binnen onze zorg

Doordat cliënten zich ontwikkelen tijdens de geboden zorg en hierin zelfredzamer worden, heeft IOB ervaren dat wij de aangeboden dienstverlening hierop kunnen aanpassen. Wij hebben gekeken naar de mogelijkheden binnen onze dienstverlening. Ontwikkelingen bij de cliënt in de woonsituatie is hier een voorbeeld van. Cliënten die uit het ouderlijk huis gaan en op zichzelf gaan wonen worden voorbereid zodat zij zo veilig en bekwaam mogelijk zelfstandig kunnen gaan wonen. De begeleiding van IOB maakt mogelijk dat dit gefaseerd gebeurt zodat ook hierin de regie en de zelfredzaamheid bevordert.

In de ambulante zorg zijn we gestart met het aanbieden van ondersteuning bij het zoeken naar gepast werk en begeleiden tijdens werk. Hierbij wordt naast de individuele begeleiding de mogelijkheid geboden tot dagelijks contact met ons team van medewerkers.

Door de uitbreiding van de hierboven beschreven begeleidingsvormen, kan IOB bredere dienstverlening inzetten binnen de gestelde hulpvraag.

Persoonsgerichte zorg

De persoonlijk begeleider maakt in samenspraak met de cliënt een zorgplan en iedere jaar een evaluatie zorgplan om te bekijken welke doelen er zijn behaald en welke nieuwe doelen er opgesteld kunnen worden. Zo behoudt de cliënt eigen regie over de geboden zorg binnen de gestelde kaders van de opdrachtgever. In het zorgplan wordt op diverse levensgebieden gekeken naar de hulpvragen van de cliënt. Hierop worden SMART leerdoelen geformuleerd. Tevens wordt de risico inventarisatie die is opgesteld bij aanvang zorg hierin nogmaals doorgenomen.

Hierin wordt ook besproken hoe het zorgtraject er voor de toekomst uit kan gaan zien. Denk hierbij aan doorstroom, in fasering of doorstroom naar een andere begeleidingsvorm.

Binnen iedere begeleidingsvorm streven wij er naar dat iedere cliënt eigen regie heeft over de invulling van het zorgtraject. Het wordt gestimuleerd dat een cliënt altijd zelf beslissingen kan en mag nemen over zijn/haar eigen leven, uiteraard binnen de mogelijkheden waarover de cliënt beschikt. Waar mogelijk betrekken wij altijd het persoonlijke netwerk van de cliënt. Naar aanleiding van de behoefte van de cliënt wordt onderzocht hoe het sociale netwerk vergroot kan worden. Middels de persoonlijke leerdoelen wordt hier aan gewerkt.

Bij positieve uitstroom of wanneer een cliënt onverhoopt uitstroomt doordat de risico's te groot zijn, waardoor wij niet meer de juiste zorg kunnen leveren, dan wordt er een eindrapport gemaakt. Binnen dit eindrapport worden behaalde doelen benoemd en de reden van uitstroom beschreven. Het schrijven van een eindrapport biedt inzage in mogelijke verbeteringen en kan bijdragen aan een betere overdracht.

Zinvolle daginvulling

Een zinvolle daginvulling is voor ieder mens belangrijk. Het draagt bij aan ontwikkeling, zingeving, mentaal welzijn en structuur binnen het leven.

Het streven naar een zinvolle daginvulling vinden wij belangrijk. Om hier aan te kunnen bij dragen biedt IOB dagbesteding aan door middel van bewegen en sport, creatieve activiteiten en zoals hierboven beschreven begeleiding bij het zoeken naar werk of tijdens het werk. Dagbesteding wordt zowel individueel als in groepsverband aangeboden, om ook hierin bij te dragen aan de diverse levensgebieden zoals bijvoorbeeld een sociaal netwerk opbouwen en prikkelarm kunnen werken.

Door het aanbieden van beweging wordt tevens aandacht besteed aan een gezonde levensstijl. Ook draagt het bij aan emotieregulatie in groepsverband, de motivatie en integratie bij deelname aan de maatschappij.

Gezondheidsrisico's

Om risico's zo veel mogelijk in te perken wordt er jaarlijks bij het vernieuwen van het ondersteuningsplan gekeken naar of er mogelijke gezondheidsrisico's zijn veranderd en er hierop een aanpassing binnen de begeleiding gemaakt moet worden. Deze periodieke evaluatie vindt plaats bij het opstellen van het zorgplan en de halfjaarlijkse voortgang zorgplan.

Binnen IOB hanteren wij een medicatiebeleid¹ waarin ook bekeken wordt of de cliënt in staat is de eigen regie te behouden over zijn/haar medicatie.

¹ Bijlage Medicatiebeleid

Samenwerking externen

IOB is een begeleidende instelling. Dit betekent dat, indien van behandeling sprake is, de benodigde behandeling ergens elders wordt uitgezet.

Wij hebben een nauwe samenwerking opgebouwd met belanghebbende instanties. De samenwerking met ketenpartners wordt tevens opgezocht om de juiste zorg te bieden die een cliënt nodig heeft. Wij hebben een goede samenwerking met verschillende GGZ psychologen en werken samen aan overeenstemmingen in de ondersteuning.

Deskundigheidsbevordering

Door de voortdurende ontwikkeling binnen zorgland streven wij er naar dat onze medewerkers voldoende kennis en tools hebben om de juiste begeleiding te kunnen bieden aan onze cliënten. Wij streven ernaar dat medewerkers voor hun eigen cliënten zichzelf bijscholen door op zoek te gaan naar bijscholing. Daarnaast is de werknemer verplicht om op verzoek van werkgever periodiek her- en bijscholingscursussen te volgen.

Daarnaast verwachten wij van al onze begeleiders, dat zij minimaal twee keer per jaar deelnemen aan intervisie. Deze wordt door de collega's samen met elkaar gepland en vinden plaats op kantoor waar de medewerkers toegang hebben d.m.v. de sleutelkluis die bij de deur hangt. Zij dienen hiervoor een aanvraag in en brengen rapport uit van hun conclusies met betrekking op de ondersteuning van bepaalde cliënten.

De jaarlijkse teamreflecties zijn ook een onderdeel van ontwikkeling. Binnen IOB vindt er een teamdag plaats. Deze teamdagen staan in het teken van ontwikkeling, teambuilding en sociale interactie. Zo nodig kan iedere medewerker gebruik maken van de aangeboden deskundigheid binnen de organisatie voor de invulling van het individuele proces rondom de cliënt. Maar ook rondom persoonlijke ontwikkeling. Tot slot is er voor iedere medewerker de mogelijkheid om aan te geven waar de behoefte ligt op externe scholingsmogelijkheden. Tijdens de 4 vergaderingen die jaarlijks vast gepland staat is er altijd de mogelijkheid om van te voren een onderwerp op de agenda te laten zetten zodat er tijd wordt gereserveerd om deze te bespreken. Deze komen in de notulen en in de beleidstukken die dan voor alle medewerkers is na te lezen.

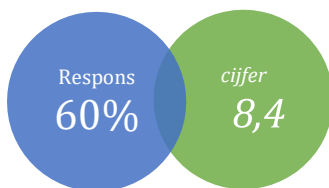
CLIËNTERVARINGEN

IOB hecht veel waarde aan de mening van de cliënten. Het vertellen over de geboden zorg en ondersteuning en de kwaliteit van bestaan zijn hierin belangrijke gespreksonderwerpen.

Element 2 van het kwaliteitskader gaat over de ervaringen van cliënten. Wat vinden zij dat er goed gaat en waarin mag verbetering worden aangebracht.

Cliënt tevredenheidsonderzoek

Onder 20 cliënten is in eind 2019 een cliënt tevredenheidsonderzoek² uitgezet. Dit onderzoek bestond uit een vragenlijst waarbinnen de tevredenheid van cliënten werd gemeten over de dienstverlening en de kwaliteit van zorg. Het onderzoek is middels een kwantitatief onderzoek uitgevoerd en heeft een respons van 60%.



Aan het einde van het onderzoek worden de cliënten gevraagd welk cijfer zij de dienstverlening van IOB zouden geven. De cliënten die antwoord hebben gegeven op deze vraag gaven IOB gemiddeld een **8,4**.

Uitkomsten

Cliënten geven aan tevreden te zijn over de medewerkers van IOB. Zij ervaren medewerkers als deskundig en vertrouwd, wat erg belangrijk is in het contact tussen cliënt en begeleider(s).

De begeleiding is gebaseerd op de opgestelde leerdoelen, die in het zorgplan staan benoemd. Eigen regie bij het opstellen van de leerdoelen is hierbij van groot belang. 85% van de cliënten geeft aan mee te beslissen over hun eigen doelen. Cliënten geven aan te ervaren dat zij met de geboden hulp en begeleiding stappen vooruit hebben gezet. De zelfstandigheid die wordt gecreëerd met behulp van de begeleiding wordt door de cliënten als het belangrijkste punt van de begeleiding benoemd. Cliënten voelen zich veilig op de plek waar zij wonen en zijn op hun plek bij IOB na een lange zoektocht naar maatwerk.

Verbeterpunten worden door cliënten gezien in de communicatie. Hierbij wordt specifiek aangegeven communicatie over de mogelijkheden binnen de begeleiding. Hiervoor hebben wij besloten meer huisbezoeken af te leggen en deze hebben direct na het KTO aan het eind van 2019 en begin 2020 plaats gevonden.

² Bijlage Verslag van onderzoek KTO 2019

Medezeggenschap

IOB kent door een klein aantal cliënten geen cliëntenraad. Deze is wel getracht op te zetten maar de animo ontbrak bij de cliënten nadat wij alle cliënten verzocht hadden om als raadslid met ons in gesprek te gaan. Wel wordt er jaarlijks met alle cliënten de kwaliteit van zorg besproken en mogelijke verbetervoorstellen gedaan aan het managementteam d.m.v. een enquête.

Klachten

Als zorginstelling doen wij er alles aan om de beste zorg te leveren. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening. IOB heeft een interne klachtenregeling³. Op het moment dat een cliënt onvrede ervaart, kan een cliënt gebruik maken van de klachtenregeling. Wanneer er een klacht wordt ervaren is het de bedoeling dat deze eerst met de betrokkenen wordt besproken om te bekijken of de klacht is op te lossen. Indien dit niet lukt dan is het mogelijk om de klachtenfunctionaris in te schakelen. Deze kan fungeren als bemiddelaar en de cliënt helpen om de klacht op te lossen. Ook kan een cliënt voor hulp bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris terecht. Mocht de klacht dan nog niet kunnen worden opgelost, dan kan men terecht bij de onafhankelijke geschillencommissie. Vanaf 2008 tot heden is er geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Doordat dit nog nooit heeft plaatsgevonden rees de vraag of de mogelijkheid om een klacht in te dienen wel duidelijk is aangegeven. Hierdoor hebben wij naast het informatiepakket die wij al aan iedere nieuwe cliënt geven ook het reglement en formulieren op de website geplaatst. Tot op heden zijn wij trots dat er geen klachten zijn over onze diensten.

Hulpinregioalkmaar.nl

De gemeenten, Alkmaar, Bergen, Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest kopen onder de naam 'Netwerkorganisatie regio Alkmaar' gezamenlijk jeugdhulp, Wmo-begeleiding, Beschermd wonen, Beschermd thuis, vervoer en hulpmiddelen in. Het is onze Stakeholder en belangrijkste partner. Het is voor ons van groot belang een goede samenwerking te behouden en hebben met deze gedachte daarom een tevredenheidsonderzoek⁴ afgenomen.



Als beoordeling scoorde IOB een **7,8** bij de WMO consulenten. Over de kwaliteit en betrokkenheid zijn zij zeer tevreden, hierop werd een **8** behaald en hier zijn wij erg trots op. Het punt waar wij het slechts op scoorde was onze vindbaarheid. Sommige WMO consulenten wisten niet van het bestaan van IOB af. Als antwoord op dit cijfer (**6,5**) hebben wij in maart 2020 een pitch gegeven voor de consulenten om ervoor te zorgen dat wij bij alle consulenten bekend zijn. Deze pitch willen wij verbeteren en blijven geven wanneer wij merken dat onze vindbaarheid door de consulenten afneemt.

³ Bijlage klachtenregeling

⁴ Bijlage Stakeholders tevredenheidsonderzoek

ZELFREFLECTIE IN TEAMS

Een continue verbetering van de dienstverlening, is waar IOB zich dag in, dag uit voor inzet. Een belangrijk onderdeel hiervan is dat de medewerkers zich bewust zijn van hun aandeel in deze kwaliteit en betrouwbaarheid van het leveren van onze diensten. Dit monitoren wij in het ONS softwarepakket. Door het uitvoeren van reflecties wordt het team van begeleiders mede eigenaar gemaakt van de kwaliteitsopgave welke de organisatie nastreeft. De teamreflecties zijn bedoeld om op reflecterende wijze te bespreken wat er goed gaat en wat er beter kan tijdens de vergaderingen.

Werkwijze

De jaarlijkse reflectie heeft met het team plaats gevonden. De volgende onderwerpen zijn hierbij aan bod gekomen:

- Proces individuele cliënt;
- Kwaliteit relatie cliënt / medewerker;
- Veilige zorg;
- Toerusting van medewerkers.

Onder leiding van de managers heeft het team hun eigen reflectie uitgevoerd.

Bevindingen

In de volgende sub-paragrafen wordt een korte weergave gegeven van de uitkomsten van de reflectie.

Proces rondom de individuele cliënt

Het team heeft aangegeven het erg prettig te vinden om met elkaar in gesprek te gaan over de betreffende onderwerpen.

Medewerkers geven aan dat de doelgerichtheid van de zorg positief is. Dit in samenwerking met het ondersteuningsplan dat jaarlijks wordt opgesteld.

IOB streeft er naar vaker dan jaarlijks een actueel OSP te hebben waarbij tijdig bijstellingen kunnen worden gedaan. Dit doen wij door gebruik te maken van het evaluatieformulier van het ondersteuningsplan. De doelstellingen die de cliënt wil behalen groeien mee tijdens de begeleiding. Het hebben van een actueel plan biedt houvast voor zowel de cliënt als medewerker om de juiste begeleiding te kunnen bieden.

Casuïstiek

Door het team wordt aangegeven dat er behoefte is aan casuïstiekbespreking. Het bespreken van casussen kan bijdragen aan het leerproces van het team en zorgt voor meer draagvlak. Er liggen dan ook nog meer mogelijkheden op het gebied van scholing en cursussen.

Toerusting van medewerkers.

De medewerkers zijn het erover eens dat ze voldoende worden toegerust. Medewerkers zijn tevreden met de fysieke middelen die worden ingezet om het werk te vergemakkelijken. Daarnaast wordt bij de toerusting ook het cliënt administratiesysteem, het Medewerker- tevredenheid onderzoek, prettig contact met de leidinggevende, de eigen ervaring en de vergadering / intervisies genoemd.

Kwaliteit van de relatie

Door het in kaart brengen van de kernkwadranten van iedere medewerker wordt er uitvoer gegeven aan een van de verbeterpunten vanuit de voorgaande teamreflectie. Door het in kaart brengen van deze kernkwadranten kunnen de competenties van medewerkers specifieker ingezet worden bij de problematiek van de cliënt. Op deze wijze worden de kwaliteiten van de medewerkers, zo goed mogelijk benut en kan de cliënt beter bediend worden. Cliënten voelen zich vertrouwd binnen de dagbesteding om problemen bespreekbaar te maken en zoeken de medewerkers op indien dit nodig is.

Indirecte veiligheid

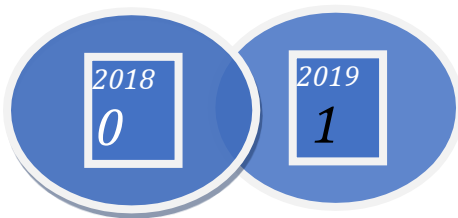
Binnen het ambulante werken is het voor de medewerker niet altijd inzichtelijk wat er gebeurt buiten de begeleidingsmomenten om. Hierdoor is er beperkt zicht op veiligheid en risico's. Bij de intake worden alle mogelijke risico's in kaart gebracht en ook gedurende het proces wordt er gemonitord op risico's en waar nodig actie ondernomen.

4. Kwaliteit in cijfers

Cijfers geven een goed beeld over de organisatie en over kwaliteit. In dit hoofdstuk wordt een weergave gegeven van de kwaliteit gemeten in cijfers. Het betreft hier kerncijfers, een analyse hiervan en mogelijke verbeterpunten. Onderstaande cijfers hebben betrekking op de gehele organisatie en op alle cliënten, afdelingen en medewerkers.

MIM-MELDINGEN

De organisatie kent een proces om Medewerkers veilig Incidenten te laten Melden (MIM). Binnen dit proces dienen onvoorziene gebeurtenissen welke van invloed zijn op de kwaliteit van dienstverlening te worden gemeld (Draaiboek begeleiding).



Duiding

Het aantal ingediende MIM meldingen is geprobeerd te vergroten door deze tijdens vergaderingen meer aandacht te geven. Dit omdat er geen meldingen werden gedaan. Tijdens de vergaderingen werd duidelijk dat het proces nog onvoldoende was ingebed binnen de werkwijze van de medewerkers. De vervolgstappen zijn geweest om het proces van het indienen te vergemakkelijken door de formulieren bij iedere cliënt in het ONS systeem toe te voegen. Daarnaast is er een risico-onderzoek naar alle begeleiders gestuurd per mail. Hierin wordt gevraagd om de denkbare risico's en ervaringen van risico's te benoemen.

Verbeterpunten

De eerste vervolgstappen zijn gezet en we moeten nog bekijken of dit zal helpen bij het verhogen van het aantal MIM meldingen in 2020. Wanneer meldingen worden gedaan kan de organisatie zich een goed beeld vormen van de voorkomende incidenten en meldingen en hier tijdig maatregelen op treffen. Wanneer deze meldingen dus in beeld zijn kan er eerder sturing gegeven worden met als doel de veiligheid te waarborgen en veilig werken te vergroten.

Naar aanleiding van het gevoerde Medewerker- tevredenheid onderzoek (zie vervolg paragraaf) kwam naar voren dat medewerkers de veiligheid voelen om MIM meldingen te doen. Het effect van de uitgezette maatregelen welke gedaan zijn ten behoeve van het vergroten van het aantal ingediende MIM meldingen moet nog blijken. Het doel om het merendeel van de onvoorziene gebeurtenissen in kaart te krijgen zal dan ook blijven staan. Naast het hiervoor genoemde doel zal er een verbetermogelijkheid liggen binnen het managementteam om de Plan-Do-Check-Act cyclus verder te optimaliseren zodat tijdig maatregelen kunnen worden genomen.

MEDICATIEVEILIGHEID

IOB hanteert een medicatiebeleid⁵ waarbinnen het uitgangspunt is dat cliënten zelf verantwoordelijk zijn voor medicatie. Onze ervaring tot en met 2019 is dat dit toestemmingsformulier niet retour wordt gestuurd. Dit zien wij als risico omdat er een kleine kans is dat het toedienen van medicatie in noodsituaties kan voorkomen. Tot op heden is dit niet voorgekomen. Er is een besluit genomen om dit formulier bij de opname van een cliënt te laten tekenen.

Duiding

De medicatieveiligheid staat hoog op de prioriteitenlijst bij IOB. Het afgelopen jaar is er hard gewerkt aan het vergroten van de bewustzijn van medewerkers op dit gebied. Hiertoe zijn er diverse acties uitgezet om de medicatieveiligheid en het bewustzijn te vergroten. Een van deze acties is dat er een melding wordt gemaakt bij iedere niet afgetekende medicatieformulier middels een MIM. Hier wordt op toegezien dat het beleid correct wordt nageleefd.

PERCENTAGE CLIENTEN MET EEN ZORGPLAN NIET OUDER DAN EEN JAAR

IOB hanteert haar eigen beleid dat binnen 4 weken na aanvang zorg de cliënt beschikt over een zorgplan en dit te allen tijde kan inzien in CarenZorgt. Tevens is de maatstaaf dat er twee maal per jaar een voortgangsrapportage gemaakt wordt waarin doelstellingen worden bijgesteld

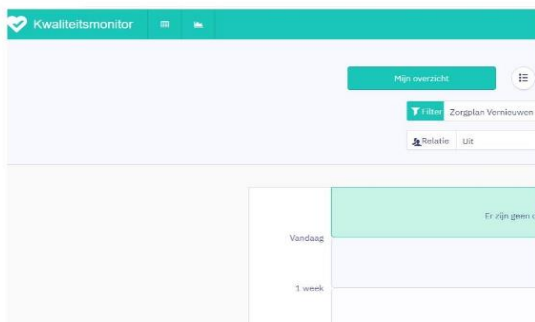
Duiding

Door het twee maal per jaar bijstellen van het zorgplan, beschikt de cliënt altijd over een actueel plan waarmee gewerkt kan worden.



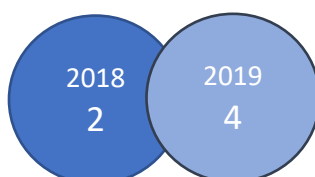
Verbeterpunten

IOB voldoet aan het wettelijke kader van bijstelling één maal per jaar. Dit ondervangt zij door haar eigen beleid te hanteren waarin streven is om twee maal per jaar een voortgang te schrijven. Dit zal het aantal geschreven ondersteuningsplannen richting de 40 brengen. Dit om de begeleiding beter af te stemmen op de huidige zorgvraag.



AUDITS

Jaarlijks worden er binnen IOB diverse audits uitgevoerd zowel interne audits als audits vanuit contractpartners en certificerende instellingen.



⁵ Formulier medicatiebeleid

Tijdens deze audits wordt bekeken of er voldaan wordt aan de eisen van het kwaliteitssysteem en de eisen gesteld vanuit de contractpartners. De interne en externe audits (Facit en Brand Compliance Z&W) worden als bijlage toegevoegd.

Duiding

De uitvoering van interne en externe audits wordt altijd als erg waardevol beschouwd door de organisatie. Het zijn momenten waarbij er getoetst wordt wat de kwaliteitsstatus van de organisatie is. Uit deze audits worden leermomenten gecreëerd voor de organisatie, waardoor zij haar dienstverlening weer verder kan verbeteren.

Verbeterpunten

De verbeterpunten welke wij als organisatie hebben mogen ontvangen hebben betrekking op diverse facetten van de dienstverlening. Deze verbeteringen worden intern opgepakt. Er zijn geen kritieke aanbevelingen gedaan.

ONTVANGEN VOG'S

Iedere medewerker die bij IOB in dienst treedt, dient te beschikken over VOG verklaring. Eind 2018 is er één medewerkers nieuw in dienst getreden. Alle begeleiders beschikken over een VOG verklaring.

Het beleid op de VOG voor de medewerker staat op de google drive genaamd "Beleid op verklaring Omtrent Gedrag".



Duiding

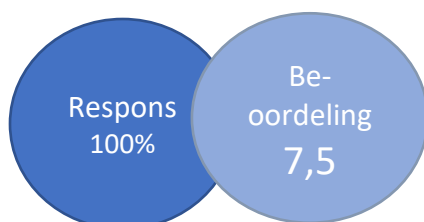
Uit het percentage verkregen VOG's is te zien dat de procedure verloopt zoals gepland en dat hiermee voldaan wordt aan zowel wet & regelgeving, als het eigen beleid.

Verbeterpunten

Er zijn geen verbeterpunten benodigd

RESULTATEN MEDEWERKERTEVREDENHEID

Jaarlijks vindt er in september een medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO) plaats waarin alle medewerkers van IOB hun visie en mening mogen delen over IOB als werkgever.



De belangrijkste conclusies voortkomend uit het MTO van 2019 zijn:

- Alle medewerkers gaan met plezier naar het werk;
- Een grote meerderheid van de medewerkers heeft voldoende uitdaging in het werk, kan kennis en vaardigheden toepassen en heeft voldoende eigen verantwoordelijkheid. Daarnaast vindt men dat er voldoende variatie zit in de activiteiten en ervaringen alsmede dat er naar hen geluisterd wordt;
- Alle begeleiders voelen zich verbonden met de organisatie. De grootste motivatie voor medewerkers zijn de werkzaamheden, de werksfeer, collega's en de leidinggevende;
- Alle begeleiders krijgen de juiste informatie om het werk goed te kunnen uitvoeren en is tevreden over het nakomen van afspraken;
- Medewerkers geven aan voldoende mogelijkheden tot ontwikkeling te ontvangen;
- De meerderheid van de medewerkers geeft te kennen het werk mentaal goed aan te kunnen maar ervaren werkdruk. Deze werkdruk ligt in het feit dat de meeste medewerkers de regelzaken als extra belastend ervaren. Regelzaken zijn onderdeel van de functieomschrijving. Dit zijn zaken zoals het schrijven van rapportages en het OSP. Hiervoor is overleg geweest met als resultaat dat er na ieder begeleidingsmoment "kantoor tijd" kan worden geschreven als werktijd om deze regelzaken te doen. Daarnaast is er ook gekeken naar de hoeveelheid cliënten die een enkele begeleider heeft en of de begeleidingsverslagen opgedeeld kunnen worden tussen de duo's. Bij doorvragen wordt er aangegeven dat de werkdruk die ervaren wordt als gezond wordt beschouwt. Tevens wordt benoemd dat deze werkdruk vaak sporadisch is en niet structureel. Bijna alle respondenten geven tevens aan dat de organisatie zich voldoende inzet om de werkdruk binnen een gezond niveau te behouden.

Verbeterpunten

De conclusies vanuit het MTO worden binnen het managementteam besproken en, daar waar mogelijk, meegenomen binnen de jaarplannen.

- Monitoring en verbetering in ervaren werkdruk; (Wordt in 2020 aan gewerkt m.b.v. mogelijkheid inzet mobiele apparatuur voor rapportage.)
- Algehele communicatie blijven verbeteren met ouders/cliënt;
- Verdere uitbreiding van deskundigheidsbevordering. (Wordt in 2020 onderzoek naar de mogelijkheden gedaan d.m.v. overleg met begeleiders)

5. Conclusie

Het uiteindelijke doel van de reflectie op de kwaliteit van dienstverlening is om te kunnen verbeteren. In dit hoofdstuk wordt een beeld gegeven van de kwaliteit van zorg en de sterke- en verbeterpunten.

Als organisatie zijn wij erg trots op de inzet van onze diensten, kwaliteiten en medewerkers. Er is een duidelijke visie met kernwaarden welke het hart vormt van onze organisatie. De koers die we de afgelopen jaren hebben uitgezet, heeft geresulteerd in mooie resultaten. Het leveren van een hoge kwaliteit staat bij ons dan ook hoog in het vaandel en wij ervaren dat dit ook door onze stakeholders wordt gezien. Wij wensen dan ook verder te gaan in datgene waar wij goed in zijn: een professionele organisatie, gericht op de mens met zelfredzaamheid als prioriteit die een steentje bijdraagt aan de maatschappij. Wij zijn een organisatie met ambitie en een duidelijke visie voor de toekomst. Een toekomst waarin wij mooie plannen hebben en die wij positief tegemoet zien.

Continu verbeteren

Het continu verbeteren van onze dienstverlening is bij ons als eerste prioriteit. Dagelijks werken wij aan onze verbeterpunten. Door een periodieke monitoring van de kwaliteit van zorg, door kritisch te blijven en intern te reflecteren, krijgen wij inzage in onze verbeterpunten. Het schrijven van een jaarlijks kwaliteitsrapport draagt hieraan bij, houdt ons scherp en brengt nieuwe inzichten.

We zijn trots op

- Onze kernwaarden die binnen alle facetten van de dienstverlening duidelijk naar voren komen;
- Het aanbieden van zorg vanuit behoefte en wens van de cliënt;
- Proces individuele cliënt: zorgplannen en de actualisatie hiervan vaker dan eens per jaar;
- Aandacht voor alle levensgebieden binnen de zorg;
- Professionele, betrokken zorg, met persoonlijke aandacht voor de cliënt.

De grootste *verbeteringen* waar wij voor aankomend jaar en de verdere toekomst aan willen werken zien wij terug in de volgende aspecten:

- Verbetering proces zorg;
- Client ervaringen meten;
- Deskundigheidsbevordering;
- Communicatie met cliënt/ouder;
- Veiligheid.

6. Verbeteracties

Naar aanleiding van de bevindingen welke zijn voortgekomen uit de evaluaties van dit kwaliteitsrapport zijn er diverse onderwerpen welke voor kwaliteitsverbetering in aanmerking komen. Onze organisatie is continu in ontwikkeling. Het opstellen van concrete verbeterplannen zal dan ook bijdragen aan een positief resultaat. In dit hoofdstuk worden de kwaliteitsverbeteringen waar de organisatie aan zal gaan werken omschreven.

DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

Professionaliteit is een van de kernwaarden van IOB. Om deze professionaliteit te kunnen waarborgen, dient er onder andere aandacht te zijn voor opleiding en ontwikkeling. IOB zet al diverse middelen in om haar medewerkers te ontwikkelen en bij te scholen.

Voor 2020 staat een verdere ontwikkeling van de deskundigheidsbevordering op het programma. Er zal meer verdieping plaats gaan vinden op diverse problematieken en ook wordt de mogelijkheid geboden om naar wens persoonlijk verder te ontwikkelen. Er zal in goed overleg met de medewerkers gekeken worden naar behoeften en mogelijkheden.

Door een combinatie te maken tussen wensen en behoefte zal de organisatie bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling van haar medewerkers maar ook de behoefte aan ondersteuning vanuit de markt.

PROCES ZORG

Binnen het huidige proces zorg zijn wij tevreden over de diensten die we leveren. Het schrijven van zorgplannen gebeurt volgens een vastgestelde cyclus en de inhoud is doeltreffend en duidelijk voor de cliënt. Uiteraard zien wij ook wat er anders kan, wellicht eenvoudiger of efficiënter.

Instrumenten en tools om de kwaliteit van zorg en de geleverde dienstverlening te meten kunnen verder ontwikkeld worden. Door de inzet van deze middelen kan er beter sturing worden gegeven en is kwaliteit altijd inzichtelijk. Wij zijn dan ook altijd in beweging om nieuwe tools en instrumenten te ontwikkelen om de waarborging van de kwaliteit te blijven realiseren en zo nog verder te ontwikkelen.

COMMUNICATIE

Communicatie, een van de belangrijkste maar daarbij ook lastigste middelen om goed te gebruiken. Komt de boodschap aan die overgebracht is en wat doet een ander ermee? Ruis is snel gecreëerd. Belangrijk binnen communicatie is dat verwachtingen worden uitgesproken. Ook het opzoeken van de samenwerking hangt hiermee nauw samen. Bij IOB vinden we dan ook dat op communicatie altijd verbetering mogelijk is. Communicatie naar elkaar, naar de stakeholders en de cliënten zijn speerpunten voor 2020.

VEILIGHEID

Het creëren van een veilige omgeving is een belangrijke factor binnen de begeleiding. Er is al veel aandacht besteed aan dit onderwerp en cliënten geven aan zich veilig te voelen en dat er aandacht besteed wordt aan dit onderwerp.

Op het gebied van bewustwording van onveilige situaties en dan met name het melden hiervan is nog winst te behalen. De afgelopen jaren is er al een verbetering aangebracht in bijvoorbeeld het melden en de medicatieveiligheid. Echter is de organisatie nog niet op het niveau waar zij graag zou willen zijn op dit gebied.

Van Belang is dat er bewustzijn gecreëerd wordt over de noodzaak van processen en de reden waarom zaken gemeld moeten worden. Alleen door het inzichtelijk krijgen van onveilige situaties kan er geacteerd worden.

CLIENT ERVARINGEN

De inzet van een cliënt ervaringsonderzoek, welke aansluit bij de complete doelgroep van IOB is een grote wens en vereiste van de organisatie. Reeds is er gestart met de zoektocht naar een passend instrument, maar is er nog geen concreet besluit genomen.

Het instrument moet voldoen aan diverse vereisten waaronder dat het ingezet kan worden bij alle doelgroepen en dat het bijdraagt aan het dialoog tussen cliënt en persoonlijk begeleider. Door het creëren van deze dialoog kan er nog betere invulling plaatsvinden van het zorgplan en behoudt de cliënt de eigen regie.