

Kwaliteitsrapportage 2019, stichting Actolei, de Scholtenhof



Waar mensen leven in optimale conditie door hen te erkennen in hun eigen waardige bestaan.

Naam	Stichting Actolei/ De Scholtenhof
Adres	Zenderensestraat 16A
Postcode	7625 TE
Plaats	Zenderen
Telefoon	074-2673631
Directievertegenwoordiger	V.M. Staudt
Kwaliteitsmedewerker	J. van Tol-van der Laan

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt	7
Bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen	11
Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams	13
Bouwsteen 4 Reflectie interne en externe visitaties	14

Voorwoord

Hierbij presenteert stichting Actolei haar kwaliteitsrapportage over 2019. Dit rapport heeft een interne en een externe functie. Intern geeft het een beeld van de kwaliteit van zorg en hoe die in ontwikkeling is, extern is het een middel tot transparantie en verantwoording. Het rapport neemt de lezer mee in zaken die goed gaan en zaken die verbeterd kunnen worden volgens het format van kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

Voor stichting Actolei is 2019 een jaar geweest waarin ontwikkeling centraal heeft gestaan. Door de fusie van De Scholtenhof en stichting Actolei is een fundament gelegd voor een nieuw bestaan. Stichting Actolei profiteert van de kennis, deskundigheid en resultaten van De Scholtenhof en zal deze kansen benutten voor verdere vormgeving en invulling van intensieve, toekomstbestendig en kwalitatief hoogwaardige zorg.

Op personeelsgebied is er zowel gewerkt aan persoonlijke groei als aan de teamontwikkeling met behulp van de expertise van een organisatiepsycholoog en een organisatiedeskundige. Daarnaast is het team in 2019 uitgebreid met een financieel medewerker en psycholoog.

Inleiding

Organisatie continue in ontwikkeling

Stichting Actolei is met zorglocatie de Scholtenhof al meer dan 10 jaar een zorgaanbieder voor intensieve 24/7 zorg en forensische VG zorg en richt zich op volwassen mannen met een verstandelijke beperking in combinatie met complex gedrag. Sinds februari 2015 is uit een ideologisch, maar beproeft concept de huidige zorgorganisatie Stichting Actolei ontstaan. De doelgroep van stichting Actolei wordt het beste omschreven binnen de termen van de SG-LVB. Dit zijn mensen met een licht verstandelijke beperking – van alle leeftijden – met ernstige gedragsproblemen. Het betreft mensen die te maken hebben met een combinatie van beperkingen en problemen. Deze kunnen variëren van leerproblemen, psychiatrische problemen, sociale problemen, sociaal-emotionele problemen tot (vooral) emotionele problemen. Juist de combinatie van beperkingen en problemen leidt bij deze doelgroep vaak tot (ernstige) gedragsproblemen. Daarbij verschillen mensen met (SG)LVB in de mate van complexiteit van de problematiek, de mate van psychiatrische co-morbiditeit en de mate van forensische problematiek.

Voor het intellectueel functioneren wordt uitgegaan van een IQ tussen 50 en 85. Als dit afgezet wordt tegen de gangbare indeling in de ernst van de verstandelijke beperking, betekent dit dat- onder de conditie van ernstige gedragsproblemen- behalve mensen met een licht verstandelijke beperking (IQ 50-70) ook zwakbegaafden (IQ tussen de 70 en 85) tot de doelgroep (SG) LVB wordt gerekend. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat zij in verbaal, emotioneel en sociaal opzicht functioneren op drie verschillende niveaus en dat zij moeite hebben om zich (zonder hulp) te handhaven in maatschappelijke verbanden en het sociale systeem waar zij deel van uitmaken. Bij (SG) LVB is er sprake van een beperkt sociaal aanpassingsvermogen.

Gezien de beperkingen en problemen van deze mensen hebben zij en dus ook hun begeleiders te maken met instanties uit diverse werkerreinen: de gehandicaptenzorg, jeugdzorg, GGZ, justitie, de verslavingszorg en het onderwijs. Daarbij is het belangrijk dat er dus vanuit een gezamenlijk netwerk gewerkt wordt om de behandeling en begeleiding te kunnen realiseren. Zoals op te maken valt uit bovenstaande spreken we dus van een erg heterogene doelgroep. Wat de doelgroep gemeenschappelijk heeft is dat hun gedrag sterk onregelend werkt op de omgeving en dat het moeilijk is om de omgeving zo in te richten, dat cliënt zo normaal mogelijk kan leven en optimale groeimogelijkheden en ontwikkelingsmogelijkheden heeft. Er bestaan echter grote verschillen in co-morbiditeit, achterliggende ontwikkelingsdynamiek, behandelingsmogelijkheden, leeftijd en de mate waarin de omgeving betrokken moet worden in de zorg.

Voor de instellingen waarbij het wonen centraal staat (de Scholtenhof in dit geval) zal dit vooral gestalte krijgen in de vorm van prothesen, met andere woorden dat wat noodzakelijk is in de fysieke en bejegeningcontext om een zo optimaal functioneren mogelijk te maken, waarbij er zo min mogelijk sprake is van hinder of gevaar voor zichzelf en/ of de omgeving.

Dit betekent dat de visie van Actolei de kern is van het werk van alle medewerkers binnen de Scholtenhof. Op De Scholtenhof mag je zijn en zijn wie je bent. Hiervoor is het nodig dat wij onze bewoners totaal accepteren. Dit betekent acceptatie van de handicap en van het feit dat deze handicap blijvend aanwezig is.

Vanuit deze acceptatie en het feit dat je bij de Scholtenhof mag zijn, wordt er in eerste instantie geprobeerd om stabiliteit en rust in iemands leven te creëren. Van daaruit wordt er gewerkt aan het vergroten van eigenwaarde en het stimuleren van verantwoorde keuzes bij onze bewoners.

Dit doen we door een minisamenleving te creëren waarin mensen met verschillende leeftijden en problematiek bij elkaar wonen, werken en samenleven. Leren van en met elkaar is hierin een motto. Dit gebeurt binnen een rustige, veilige en beschermde omgeving, zowel op het gebied van wonen als ook veiligheid in de benadering. De invulling van de zorg is dus vraaggericht en specifiek afgestemd op de individuele mogelijkheden van de bewoner.

De invulling van de begeleiding is in eerste instantie gebaseerd op het gegeven dat elke persoon met een verstandelijke beperking uniek is en dat dit geaccepteerd wordt. Er wordt hierbij rekening gehouden met de beperkingen, er niet vanuit gaande dat deze beperkingen zorgen voor het niet kunnen volbrengen/ leren van vaardigheden in gedrag.

De Scholtenhof, Actolei wil kwalitatieve specialiteitzorg aanbieden, die aansluit bij de vraag van mensen met een verstandelijke beperking in combinatie met ernstige gedragsproblematiek dan wel psychiatrische problematiek. We willen de instelling zijn die bekend staat als 'kwalitatief goed, betrouwbaar en onderscheidend' en waar men zich in een vertrouwde, warme, prikkelarme maar kansrijke omgeving kan ontwikkelen. Het gaat daarbij in het bijzonder om te voorzien in de behoefte aan ontwikkeling van eigenwaarde en individueel toekomstperspectief.

Om een kwalitatief goede organisatie te zijn is het van belang dat we als organisatie:

- continu door ontwikkelen en blijven leren,
- dynamisch en innoverend werken, alert zijn en
- dat medewerkers zich verbonden voelen bij het aanbod van zorg in alle mogelijkheden die de Scholtenhof, Actolei te bieden heeft.

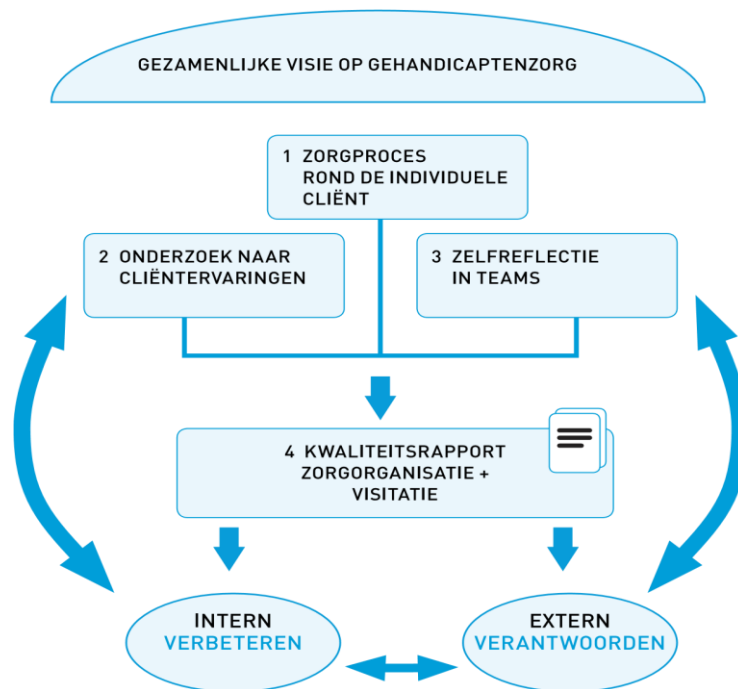
Om dit te realiseren conformeert de Scholtenhof, Actolei zich aan het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 van de VGN. Het uitgangspunt van het kwaliteitskader is een gedeelde visie op de vraag wat goede kwalitatief zorg is voor mensen met langdurige beperkingen.

Het doel van het landelijk kwaliteitskader is meerledig:

- Het geeft duidelijkheid naar cliënten: wat mogen zij verwachten van de geboden zorg en ondersteuning (hier toegespitst op de Wlz).
- Het is stimulerend voor de medewerkers die de zorg uitvoeren; het helpt hen bij het voortdurend werken aan kwaliteitsverbetering.
- Het is richtinggevend voor de leiding van een zorgorganisatie. Zij kan met het kader sturen op kwaliteit doordat ze zicht heeft op kwaliteit, weet wat goed gaat en wat beter moet.
- Het preciseert hoe elke zorgorganisatie het zicht op kwaliteit gebruikt voor externe verantwoording

Het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 komt tot werkwijzen die zowel op de werkvloer als in de rest van de organisatie leiden tot 'zicht op kwaliteit' en tot 'leren en verbeteren'. Die werkwijzen worden bouwstenen genoemd. Het kwaliteitskader bevat de volgende bouwstenen:

1. Zorgproces rond de individuele cliënt
2. Onderzoek naar cliëntervaringen
3. Zelfreflectie in teams
4. Kwaliteitsrapport zorgorganisatie + visitatie



Bouwsteen 1: het zorgproces rondom de individuele cliënt

Zijn wie je bent. Dat is wat op de Scholtenhof centraal staat. Hiervoor is het nodig dat onze bewoners totaal geaccepteerd worden. Dit betekent acceptatie van de handicap en van het feit dat deze handicap blijvend aanwezig is. De invulling van de begeleiding is in eerste instantie gebaseerd op het gegeven dat elke persoon met een verstandelijke beperking uniek is en dat dit geaccepteerd wordt. Er wordt hierbij rekening gehouden met de beperkingen, er niet vanuit gaande dat deze beperkingen zorgen voor het niet kunnen volbrengen/ leren van vaardigheden in gedrag. De zorg is gericht op het creëren van rust en stabiliteit in iemands leven.

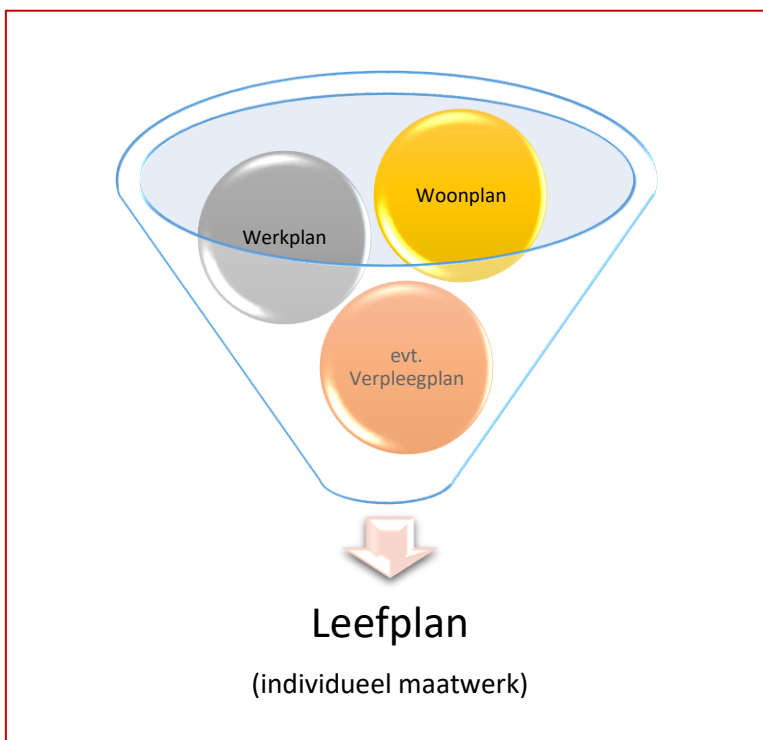
De Scholtenhof is een kleinschalige zorginstelling met 38 cliënten in een rustige, landelijke omgeving in Zenderen. In deze prikkelarme omgeving wordt een minisamenleving gecreëerd waar cliënten leven en werken en geaccepteerd worden zoals ze zijn. Op de Scholtenhof wordt stabiliteit gecreëerd voor de bewoners. Voor elke cliënt wordt een leefplan opgesteld in samenspraak met de cliënt waarin de afspraken en het ondersteuningsaanbod worden verwoord. Dit plan heet het leefplan omdat het wonen bij de Scholtenhof,

Actolei gaat over een goed en veilig leven voor onze bewoners. Hierin worden ook de doelen van de cliënt vastgesteld. De zorg die gegeven wordt bestaat uit een totaalpakket van (intensieve) begeleiding op de gebieden wonen, werken, vrije tijdsbesteding en alles wat hierbij komt kijken. Dus eigenlijk gaat het om intensieve begeleiding bij het leven.

Het **Leefplan** levert persoonlijk maatwerk doordat het:

- Zicht geeft op de mogelijkheden en beperkingen van de persoon.
- Alertheid biedt op gezondheidsrisico's van de individuele persoon.
- Een kapstok is voor een open dialoog over iemands kwaliteit van bestaan.

Schematisch wordt de zorg in onderstaande afbeelding weergegeven.



Het leefplan bestaat uit een woonplan, werkplan en eventueel een verpleegplan.

Elke drie maanden worden deze plannen geëvalueerd. De bewoner staat centraal in het leefplan en de bespreking hiervan. Voor elke cliënt is een persoonlijk begeleider aangesteld welke het eerste aanspreekpunt is voor de cliënt.

Bouwsteen 2: onderzoek naar cliëntervaringen

Bij de Scholtenhof, Actolei is structureel aandacht voor de mening en ervaring van onze cliënten. Voorbeelden hiervan zijn het cliënttevredenheidsonderzoek, het wekelijkse spreekuur met de manager, de cliëntenraad en aandacht voor de wensen van de cliënt tijdens de besprekingen van het woonplan en leefplan.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Ten behoeve van kwaliteitsbevordering is er in 2019 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de bewoners van de Scholtenhof. Dit onderzoek is opgesteld aan de hand van de landelijk vastgestelde vragenlijst Client Quality Index (CQI). De verwerking en interpretatie zijn op instellingsniveau gedaan. In 2014 en 2016 is dit onderzoek ook uitgevoerd op de Scholtenhof.

In totaal zijn 32 bewoners van de Scholtenhof benaderd om mee te doen aan het onderzoek. 2 hiervan wilden niet meewerken. Dit betekent dat er in totaal 30 ingevulde vragenlijsten beredeneerd worden.

Het totale gemiddelde op de score wordt gesteld op 2.40. Dit is weergegeven in een rapportcijfer een **7.99**. Dit betekent dat het gemiddelde cijfer van het klanttevredenheidsonderzoek een **7,9** is. (In 2014 was dit cijfer **7,95** en in 2016 was dit cijfer **7.59**). Echter zegt deze indruk weinig over de daadwerkelijke goede punten en punten van aandacht. Daarom wordt er vervolgens een analyse op vraag en op belangniveau gedaan. Waarbij de score op vraag niveau het belangrijkste is.

De gemiddelde scores op deze belangniveaus zijn:

Belang	rapportcijfer	Uitleg
1. Veilig voelen in huis.	7.49	De bewoners geven aan dat zij zich over het algemeen veilig voelen in huis.
2. Regelmatig buiten komen.	8.59	De bewoners geven aan dat zij geregeld buiten komen.
3. Hoe de begeleiders omgaan met de bewoners.	8.02	De bewoners zijn over het algemeen zeer tevreden met de manier waarop de begeleiders met hen omgaan.
4. Genoeg privacy.	8.19	De bewoners geven aan dat zij zeer

		tevreden zijn over de privacy.
5. Contact met familie en vrienden.	8.19	De bewoners geven aan dat zij voldoende contact ervaren en voldoende ondersteuning hierbij ervaren.
6. Zelfbepaling en zelfredzaamheid.	8.66	De bewoners geven aan dat zij een gevoel van zelfbepaling en zelfredzaamheid ervaren.

Spreekuur met de manager

Elke week houdt de manager van de Scholtenhof, Actolei een spreekuur op de locatie. Cliënten kunnen zich hier door middel van een intekenlijst voor opgeven. Tijdens het spreekuur kunnen de cliënten op een ongedwongen manier contact zoeken met de manager om de zaken die bij hen spelen te bespreken. Zaken die aandacht behoeven kunnen vervolgens snel worden opgepakt.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is een afvaardiging van bewoners die bij de vergaderingen ondersteund worden door een externe vergaderleider. De cliëntenraad wordt vertegenwoordigd door 6 leden, elk lid is een vertegenwoordiger van alle bewoners van 1 woongroep binnen de Scholtenhof. De leden inventariseren voor elke vergadering de wensen van hun woongroep en opteren deze in de commissievergadering. De cliëntenraad vergadert 3 keer per jaar onder leiding van een externe vergaderleider. De notulen van deze vergaderingen zijn een vast punt op de agenda van het beleidsoverleg van de Scholtenhof, Actolei en worden voor zover mogelijk direct behandeld en teruggekoppeld.

Naast de cliëntenraad vindt er op elke woongroep met regelmaat een huiskameroverleg plaats. Punten die in deze overleggen naar voren komen worden door de vertegenwoordigers van de woongroepen meegenomen naar de cliëntenraad.

Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams

In 2019 is actief aan de slag gegaan met de teamontwikkeling met behulp van een extern bureau onder leiding van een organisatiepsycholoog en organisatiedeskundige. Medewerkers hebben een zeer uitgebreid zelfreflectie- en feedbackprogramma gevolgd welke onder andere bestond uit een workshop feedback geven en een workshop over het ontwikkelen van kwaliteiten. Zij hebben hierdoor inzicht gekregen in hun eigen kwaliteiten en die van de collega's. Daarnaast hebben de medewerkers elkaar beoordeeld door middel van 360

graden feedback. Door deze stappen te doorlopen hebben de teams zich kunnen ontwikkelen tot zelf reflecterende teams. Middels een persoonlijk ontwikkelplan is er uitgebreid aandacht geweest voor zelfreflectie. Medewerkers konden hierin onder andere aangeven wat zij zien als hun sterke punten en waar nog ruimte voor verbetering is.

Elke zes weken vinden er teambijeenkomsten plaats voor team wonen en team werken. In een teambijeenkomst worden onder andere casussen besproken, oefeningen gedaan met als doel het verbeteren van communicatie en samenwerking in de teams en kunnen medewerkers zelf onderwerpen aandragen.

Bouwsteen 4 Reflectie interne en externe visitaties

Externe audits

De Scholtenhof, Actolei werkt conform een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de norm ISO 9001:2015 en is ook als zodanig gecertificeerd. Voor de jaarlijkse certificering en herkeuring van ISO 9001 is het kwaliteitssysteem in november 2019 extern door de TÜV ge-audit. Hierbij is het certificaat opnieuw toegekend. De minors die tijdens de vorige audit zijn vastgesteld zijn adequaat verholpen. Aandachtspunt voor de volgende certificatiecyclus is de duurzame borging van gerealiseerde verbeteringen.

Interne audits

In augustus 2019 hebben de interne audits plaatsgevonden. Er is ge-audit omtrent Arbo, veiligheid en de hygiëncode voor de voedselvoorziening in woonvormen. Positieve punten die uit deze audits naar voren kwamen waren onder andere het gevoel van veiligheid bij het personeel op het terrein. Ruimtes en hulpmiddelen worden op dit moment als voldoende beoordeeld en het personeel is zich bewust van het belang van goede hygiëne en handelt hierna.

Uit deze audits kwamen ook enkele verbeterpunten naar voren. Ten eerste komt er nog te weinig follow-up op de FOBO-meldingen (fouten of (bijna) ongelukken). Op dit moment wordt er een FOBO-commissie opgesteld welke met regelmaat bijeen gaat komen om de meldingen te bespreken en eens in het half jaar een trendanalyse gaat maken van de FOBO-meldingen van het afgelopen half jaar.

Er zijn een aantal verbeterpunten opgesteld op het gebied van veiligheid tijdens de dagbestedingswerkzaamheden. Er heeft eind vorig jaar een ontruimingsoefening plaatsgevonden en er zijn nieuwe brandblussers geplaatst. Punten van aandacht waar in 2020 mee verder wordt gegaan zijn het op de juiste manier vrij laten van de vluchtroutes, duidelijkere verzamelplaatsen en het dragen van beschermende kleding.

Uit de audit kwam daarnaast naar voren dat er behoefte is aan aandacht omtrent het thema agressie/onbegrepen gedrag. Hier is in 2019 mee aan de slag gegaan door onder andere het opstellen van een stappenplan en het bespreken van dit onderwerp tijdens teamochtenden. Hier wordt in 2020 vervolg aangegeven door een training 'omgaan met onbegrepen gedrag' voor de werknemers.

Een uitdaging waar we in de toekomst te maken gaan krijgen in de ouder wordende doelgroep. Er zijn douchestoelen geplaatst in vrijwel alle appartementen van de ouderengroep en bij de inrichting is rekening gehouden met een verminderde mobiliteit. In de toekomst zullen er aanvullende voorzieningen zoals trapliften

moeten worden aangeschaft voor de ouderengroep, op dit moment is dit nog niet nodig maar dit is wel iets waar de komende jaren rekening mee moet worden gehouden.

Ten slotte zijn er nog een aantal aandachtspunten omtrent HACCP. Op dit moment is een collega in het bezit van een HACCP certificering. Begin 2020 heeft een tweede collega die met regelmaat in de keuken werkt dit certificaat behaald. Verder zijn naar aanleiding van de audit verbeterde temperatuurlijsten en schoonmaakroosters opgesteld. Deze worden ook beter ingevuld. In de tweede helft van 2020 zullen de kookwerkzaamheden worden verplaatst naar een nieuwe locatie. Op deze locatie is een professionele restaurantkeuken aanwezig wat zal leiden tot een verdere professionalisering van Koken&So.

Externe visitatie

Een team van de Scholtenhof, Actolei heeft een externe visitatie als onderdeel van het kwaliteitskader in april 2018 bij de zorgorganisatie het Houvast in Tilburg uitgevoerd. De Scholtenhof, Actolei was voornemens om in 2019 een externe partij uit te nodigen voor een visitatie bij de Scholtenhof, Actolei. Echter heeft deze visitatie niet plaatsgevonden in 2019. Reden hiervoor was onder andere het plotselinge vertrek van de beleidsmedewerker/kwaliteitsfunctionaris in 2019. In 2020 is het prioriteit om de externe visitatie bij de Scholtenhof, Actolei door te laten gaan. Kritische samenspraak over input (kwaliteitsrapport) en aanpak (bouwsteen 1 t/m 3) zullen dan centraal staan.

Terugblik op 2018

In de kwaliteitsrapportage van 2018 is aangegeven dat de komende periode de focus zou liggen op meer samenwerking en verdieping door opleiding en teamochtenden. Meer focus op reflecteren, kennisdelen en van elkaar leren. In de rapportage van 2018 werden ook een aantal verbeterpunten uitgelicht betreft het team functioneren en het kwaliteitsbewustzijn.

Zoals eerder vermeld is hier met behulp van een extern bureau in 2019 mee aan de slag gegaan. Medewerkers hebben een workshop feedback geven gehad en hebben elkaar beoordeeld door middel van 360 graden feedback.

Hoe nu verder

Medio 2019 is onze beleidsmedewerker/kwaliteitsfunctionaris vertrokken. Begin 2020 is hier een vervanger voor aangesteld. In 2020 wordt verder gegaan met het ontwikkelen van het team door middel van onder andere scholing en aandacht voor zelfreflectie in de teams. In de functioneringsgesprekken zal 360 graden feedback worden ingezet om werknemers elkaar te laten beoordelen van elkaar te leren.

Er zal extra aandacht worden besteed aan de behoeftes en wensen van onze medewerkers door middel van een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO). De uitslagen van het MTO worden vervolgens meegenomen in het scholings- en HRM jaaractiviteitenplan.

In 2020 zijn wij voornemens om een externe visitatie te laten plaatsvinden bij de Scholtenhof. Dit kan ons meer inzicht geven in wat wij op dit moment goed doen en wat mogelijke verbeterpunten zijn.