

Woonvorm De Passie



Kwaliteitsrapport

Inhoud

Inleiding	2
Woonvorm de Passie	4
Bewoners	4
Medewerkers	6
Ontwikkelingen en uitdagingen in 2021	7
Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt	9
Persoonsgerichte zorg	9
Persoonsgerichte zorg in relatie tot onze kernwaarden:	9
Persoonsgerichte zorg in de praktijk	12
Ondersteuningsplan, risico-inventarisatie, en medicatieveiligheid	15
Ondersteuningsplan	15
Risico- inventarisatie	16
Medicatieveiligheid	16
Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen	17
Tevredenheidsonderzoek 2021	17
Vervolg op resultaten tevredenheidsonderzoek	20
PREZO Care	20
Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams	22
Medewerkerstevredenheid	22
Vervolg aanknopingspunten	23
Reflectie in het team	24
Deskundigheidsbevordering	24
Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie	26
Kwaliteitsrapport 2021	26
Conclusie en Samenvatting	27
Samenvattende brief Directie	27
Conclusie	27
Overig	29
Cliëntenraad over Woonvorm de Passie	29
Raad van Commissarissen over het rapport	29

Inleiding

U leest het kwaliteitsrapport van Woonvorm de Passie, een kleinschalige zorgaanbieder met locaties in Heteren, Elden en Oosterhout (Provincie Gelderland). Het kwaliteitsrapport heeft als doel om verantwoording af te leggen over de geleverde zorg in het jaar 2021. Bovendien biedt het inzicht in de methodiek van continue kwaliteitsverbetering binnen de zorg- en dienstverlening. Dit kwaliteitsrapport heeft de doelstellingen zoals beschreven in het landelijk Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 meegenomen als uitgangspunt¹. Gezien Woonvorm de Passie sinds 2021 een contract heeft om Zorg in Natura binnen de Wet Langdurige Zorg te bieden, betreft dit kwaliteitsrapport de eerste in de toekomstige reeks van te publiceren rapportages.

Woonvorm de Passie onderschrijft de doelstellingen zoals deze zijn opgenomen in het eerdergenoemde Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. Het kader biedt niet enkel duidelijkheid naar cliënten over wat zij mogen verwachten van de geboden zorg en ondersteuning, het is tevens stimulerend voor de medewerkers die de zorg uitvoeren. Het kader draagt bij aan het voortdurende werken aan kwaliteitsverbetering. Bovendien is het richtinggevend voor de leiding van Woonvorm de Passie die de bouwstenen en inhoud vertalen naar haar visie en kernwaarden.

Conform de opbouw van het Kwaliteitskader, zal ook dit rapport de verscheidene bouwstenen van het Kwaliteitskader belichten:

- Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt – Kwalitatief hoogwaardige zorg dient persoonsgerichte zorg te zijn. Deze zorg sluit aan op de wensen en voorkeuren van de bewoner en is afgestemd op het leven van de individuele bewoner. Binnen Woonvorm de Passie staat onze zorg te allen tijde in het teken van waar de bewoner behoefte aan heeft. Tevens wordt hierin het netwerk nauw betrokken.
- Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen – Woonvorm de Passie brengt periodiek cliëntervaringen in kaart om hier van te leren. Tevens draagt de methodiek van het Prezo Keurmerk bij aan een dialooggerichte aanpak en continue reflectie op ervaringen van bewoners.
- Bouwsteen 3: Zelfreflectie in Teams – Kwalitatief hoogwaardige zorg wordt geleverd door de professionals van Woonvorm de Passie. Gezien er niet enkel ondersteuning geboden wordt aan bewoners met een problematiek die grondslag vindt in de Gehandicaptenzorg, maar ook binnen de Geestelijke Gezondheidszorg, is er een goede geëigende mix van kennis en kunde essentieel. Systematische reflectie, onder andere middels intervisie en tevredenheidsonderzoeken helpt Woonvorm de Passie om door professioneel gezien door te ontwikkelen.
- Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie – Over het kwaliteitsrapport van 2022 zal er een externe visitatie plaatsvinden. Woonvorm de Passie heeft ervoor gekozen om in eerste instantie voor 2021 enkel de rapportage op te stellen zodat het externe visitatieteam de inhoud hiervan mee kan nemen gedurende de visitatie.

Ter input van dit rapport is gebruik gemaakt van diverse bronnen zoals uitkomsten van diverse tevredenheidsonderzoeken, de auditrapportage van een gedane externe kwaliteitsaudit, inhoud van

¹ Kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 [Kerndocument+1.+Kwaliteitskader+2017-2022.pdf \(vgn.nl\)](#)

dossiers en besproken zaken gedurende verscheidene overleggen zoals teamoverleg, intervisie, cliëntenraadbijeenkomsten en afspraken met de Raad van Commissarissen. Deze opsomming is echter niet eindig. Woonvorm de Passie werkt conform de Prezo methodiek waarbij er continu en in dialoog input vergaard wordt van professionals, cliënten en betrokkenen.

Woonvorm de Passie

Woonvorm de Passie biedt kleinschalige, huiselijke woonvormen voor mensen met een verstandelijke en/of psychiatrische beperking, waarbij het doel is de bewoners een zo comfortabel mogelijk leven te bieden door structuur aan te brengen in hun leven. Hierbij behoudt de bewoner eigen regie over zijn of haar leven en krijgt men waar nodig de benodigde ondersteuning. Hierdoor krijgen de bewoners meer zelfvertrouwen en groeien zij in hun zelfontplooiing. Bovendien biedt Woonvorm de Passie dagbesteding en ambulante begeleiding aan enkele cliënten.

Het gedachtegoed achter Woonvorm de Passie is ontstaan in 2015 toen de twee eigenaressen werkzaam waren in een grote zorgorganisatie. Zij liepen tijdens het werk tegen een aantal knelpunten aan die te maken hadden met de grote hoeveelheid managementlagen in de organisatie die de kwaliteit van zorg niet ten goede kwam. Zij besloten dat dit beter kon, en zelf een zorgorganisatie te beginnen op basis van een eigen visie op wat goede zorg zou moeten zijn. Na een jaar voorbereiden kon de eerste locatie in 2016 geopend worden (locatie Heteren). Dit bleek een succes want in 2018 werd locatie Elden geopend en in 2020 is wederom een nieuwe locatie geopend in Oosterhout.

Vanuit haar missie, visie en strategie wil Woonvorm de Passie een organisatie zijn die aansluit bij de behoefte van haar cliënten. Het wil een organisatie zijn die mensen met een beperking in de samenleving laat participeren. Zij heeft als uitgangspunt dat elk mens het recht heeft om gelukkig te zijn, met een zo volwaardig mogelijk bestaan met een goede kwaliteit van leven. De organisatie onderscheidt zich door zorg en ondersteuning te bieden aan zowel cliënten met verstandelijke en/of psychiatrische beperkingen, welke een zeer brede doelgroep is met een variëteit aan onderliggende problematieken (zowel LVG, VG als GGZ). Hierbij varieert de leeftijd van de bewoners van 18 tot en met 65 jaar. Zowel mannen als vrouwen zijn woonachtig bij Woonvorm de Passie met eenieder een eigen, individuele hulpvraag. Ondanks de uiteenlopende problematieken slagen we erin om van deze groep één familie te maken.

Bewoners

Gedurende het jaar zag de samenstelling van de woongroepen er als volgt uit:

- **Woongroep Heteren:** Over 2021 zijn er geen wisselingen geweest in de groepsdynamiek, wat betekent dat alle 6 de bewoners die er op 01-01-2021 er op 31-12-2021 nog steeds woonden.

De bewoners in Heteren hebben de volgende indicaties op 01-01-2022:

- Een bewoner heeft Wlz VG4 (V441) op basis van een PGB;
- Twee bewoners hebben Wlz GGZ 2 (V221G);
- Twee bewoners hebben Wlz GGZ 3 (V231G).
- Een bewoner heeft Wmo groepswoon en beschermd wonen.



- **Woongroep Elden:** Over 2021 zijn er twee bewoners verhuisd en twee nieuwe bewoners ingetrokken. In totaal zijn er 8 bewoners woonachtig op locatie Elden. De bewoners in Elden hebben de volgende indicaties op 01-01-2022:
 - Drie bewoners hebben Wlz VG6 (V461);
 - Twee bewoners hebben Wlz VG3 (V431);
 - Een bewoner heeft Wlz GGZ 1 (V211G);
 - Twee bewoners hebben Wlz GGZ 3 (V231G).



- **Woongroep Oosterhout:** Per 01-01-2021 waren er 9 kamers bezet in Oosterhout. Oosterhout is de recentst geopende locatie van Woonvorm de Passie en biedt in totaal 13 kleinschalige woonplekken. Eén bewoner is gedurende 2021 doorgestroomd naar ambulante begeleiding en heeft hiermee een grote stap richting zelfstandigheid gemaakt. Gedurende 2021 zijn er 5 nieuwe bewoners bijgekomen waarmee op 01-01-2022 de samenstelling er als volgt uit zag:
 - Zes bewoners hebben Wlz GGZ 3 (V231G);
 - Een bewoner heeft Wlz GGZ 2 (V221G);
 - Een bewoner heeft Wlz VG 4 (V441);
 - Een bewoner heeft Wlz VG 7 (V471);
 - Drie bewoners hebben een indicatie met ambulante uren vanuit de Wmo inclusief een beschermd component;
 - Een bewoner heeft een indicatie Wmo groepswonen vanuit de Wmo inclusief een beschermd component.



Locatiespreiding



Daarbij biedt Woonvorm de Passie aan een kleine groep cliënten ambulante begeleiding (allen met een indicatie vanuit de Wmo) én wordt er sinds begin 2021 dagbesteding geboden vanuit locatie Doorwerth (aan zowel cliënten met een Wmo als Wlz indicatie). Hier komen zowel bewoners van de woongroepen heen als mensen met een indicatie voor dagbesteding. Onder ontwikkelingen in 2021 zal een beter beeld worden geschetst van de invulling van de dagbesteding.

Medewerkers

Ook binnen het zorgteam zijn over 2021 verschuivingen geweest. Aan het begin van het jaar startte Woonvorm de Passie met 21 medewerkers, waarvan er 15 op 31-12-2021 nog steeds werkzaam zijn. Onrust op de arbeidsmarkt in de zorg wordt is ook hier te merken: Zes nieuwe medewerkers zijn gedurende 2021 gestart, waarvan er één gedurende 2021 tevens is uitgestroomd. Deze ene vacature (1 FTE) stond op 31-12-2021 reeds open.

Woonvorm de Passie werkt met 3 vaste ZZP'ers als flexibele schil die standaard ongeveer één dienst in de week werken en extra bij ziekteverzuim en gedurende de vakantieperiode. Gedurende een aantal periodes liepen het aantal Coronabesmettingen hoog op waardoor deze ZZP'ers meer dan normaal ingezet werden. Hiermee heeft Woonvorm de Passie de continuïteit van haar zorg kunnen borgen.

- Het team van Woonvorm de Passie ziet er als volgt uit op 31-12-2021:
- Eén medewerker is werkzaam als leerling;
- Eén medewerker is werkzaam als woonbegeleider;
- Eén administratief medewerker is werkzaam voor 5 uur per week;

- Er zijn twee directieleden, waarvan er één tevens veel meedraait op de groepen;
- De overige medewerkers zijn aangesteld als persoonlijk begeleiders, waarvan er 3 werkzaam zijn op de dagbesteding.

De teams op de woonlocaties bestaan uit ongeveer vijf personen, waarvan enkele begeleiders tevens werkzaam zijn op meerdere locaties. De opleidingsachtergronden variëren van: MBO SPW niveau 4, HBO SPH, HBO MWD, MBO Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen, MBO SPW niveau 3, MBO persoonlijk begeleider gehandicaptenzorg niveau 4 tot MBO gespecialiseerd pedagogisch medewerker niveau 3.

Alle medewerkers krijgen jaarlijks een Bhv- en omgang met medicatie cursus aangeboden. Daarnaast biedt Woonvorm de Passie cursussen en opleidingen op maat aan. In 2021 heeft team Oosterhout een drie daagse autisמעursus gevolgd. Begin 2022 zal een medewerker starten aan de opleiding Management in de zorg én zal een medewerker de opleiding verpleegkunde afronden binnen Woonvorm de Passie.

Opleidingen en cursussen is onderdeel van de half jaarlijkse functioneringsgesprekken met medewerkers. Gedurende deze gesprekken wordt geïnventariseerd waar de precieze ontwikkelingsvraagstukken liggen. Ook is dit onderwerp onderdeel van het Medewerkertevredenheidsonderzoek. Woonvorm de Passie is voornemens om op het gebied van deskundigheidsbevordering in het komende jaar verdere stappen te zetten.

Ontwikkelingen en uitdagingen in 2021

Ook 2021 stond deels in het teken van Corona. Gedurende het jaar hebben meerdere woonlocaties in isolatie gezeten, waardoor het niet mogelijk was om bezoek te ontvangen. Tevens heeft de dagbesteding voor korte tijd moeten sluiten wegens hoge aantallen besmettingen. Hierdoor sloeg de verveling onder bewoners toe, ondanks de pogingen om binnenshuis activiteiten te organiseren. Het was duidelijk merkbaar dat structuur gemist werd. Wegens deze moeilijke omstandigheden is er tevens een beleid opgesteld en gevolgd om bezoek te beperken op nodige momenten- iets waar bewoners zeer veerkrachtig mee om gingen. Uiteraard was dit desondanks een moeilijke periode voor familie en onze bewoners. Het continue aanpassen op de maatregelen was een uitdaging, waar onze bewoners, medewerkers en betrokkenen zich goed doorheen hebben weten te slaan.

Ook ervaaarde Woonvorm de Passie uitdagingen met betrekking tot personele inzet. Wegens Corona gerelateerde ziekte zijn periodiek ZZP'ers ingezet om de continuïteit te borgen. Hierbij tracht Woonvorm de Passie zoveel als mogelijk gebruik te maken van vaste gezichten om ook de rust op de woonlocaties te behouden.

Verder hebben de volgende noemenswaardige ontwikkelingen in 2021 plaatsgevonden:

- **Wlz Zorg ZIN:** Sinds 01-01-2021 heeft Woonvorm de Passie een contract met Zorgkantoor Menzis om Zorg in Natura te bieden aan mensen met een hulpvraag. Zowel mensen met een indicatie vanuit de GGZ als Gehandicaptenzorg kunnen een passende (woon)plek bij ons vinden.

- **Verkoop pand Oosterhout:** Het pand van woonlocatie Oosterhout was eerder vastgoed van Woonvorm de Passie. In overleg met financiers is besloten het pand te verkopen en om deze terug te gaan huren om de scheiding van wonen en zorg te borgen.
- **Overname dagbesteding Doorwerth per 01-01-2021:** Woonvorm de Passie biedt naast drie beschermd wonen locaties tevens een dagbestedingsplek/ activerend werkplek. Zinnvolle dag invulling zien wij als randvoorwaarde ten behoeve van doorontwikkeling van onze bewoners en cliënten die enkel de dagbesteding bezoeken.
De dagbesteding is gevestigd in Doorwerth. Cliënten die woonachtig zijn bij de Passie hebben de mogelijkheid om dagelijks in de bus van de locatie mee te gaan naar Doorwerth. Zij worden hier later op de dag weer opgehaald. In Doorwerth worden er activiteiten op maat geboden. Een groot aantal deelnemers is geïnteresseerd in creatieve werkzaamheden. Daarnaast kunnen er lichte productiewerkzaamheden worden gedaan. In een loods naast de dagbestedingslocatie is een opslag voor tweedehands speelgoed te vinden. Indien speelgoed niet meer wordt gebruikt, kan dit worden ingeleverd bij de Passie. De deelnemers van de dagbesteding knappen het speelgoed op welke vervolgens opgehaald kunnen worden door mensen die het financieel minder hebben.
Naast bewoners van de Passie zijn er ook externe deelnemers die gebruik maken van Doorwerth. In 2022 is Woonvorm de Passie voornemens de kwaliteit van de dagbesteding verder te verhogen.
- **Start cliëntenraad:** In 2021 is de cliëntenraad gestart. De raad bestaat uit zowel cliënten als familieleden van cliënten. Hierbij is er een vertegenwoordiging vanuit alle locaties. 2022 zal vooral in het teken staan van verder professionaliseren.
- **Perspekt:** In 2021 is Perspekt op bezoek geweest bij Woonvorm de Passie. Gedurende de audit is met diepgang getoetst of de organisatie voldoet aan het PREZO Care Kleinschalig- certificaat. Een eindbeeld wordt gevormd op basis van kwaliteitswijzers waarop de auditor de volgende toelichting gaf:
 - *Inclusief samenwerken: Uw medewerkers en de verschillende teams werken samen. Hierbij delen de medewerkers hun ervaringen met elkaar. In uw organisatie is betrokkenheid merkbaar en voelbaar.*
 - *Persoonsgerichte zorg: U verleent de persoonsgerichte zorg met passie, daarbij zijn uw waarden herkenbare uitgangspunten voor uw handelen in de dagelijkse praktijk.*
 - *Vakmanschap: De medewerkers leren van de dagelijkse praktijk. Binnen uw organisatie investeert u in opleiding en training.*
 - *Werken met waarden & regels: uw waarden ‘familiair en groei’ zijn herkenbaar. Hierbij houdt u rekening met de waarden van de cliënten en geeft daar zo goed mogelijk invulling aan.*
 - *Sensitieve bedrijfsvoering: Binnen alle teams binnen uw organisatie is een open dialoog mogelijk. Er is ruimte voor discussie.*
 - *Vitale cultuur: U bent transparant in de communicatie. Daarbij zijn er dagelijkse gesprekken met elkaar en met de cliënten.*

Bouwsteen 1: Zorgproces rond de individuele cliënt

Bouwsteen 1 van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 richt zich op het ‘zorgproces rond de individuele bewoner’. Vanuit haar missie en visie wil Woonvorm de Passie een organisatie zijn die aansluit bij de individuele behoefte van haar cliënten. We zijn een organisatie die mensen laat participeren in de maatschappij waarbij we mensgerichte zorg bieden: per bewoner wordt er gekeken naar de hulpvraag en mogelijkheden en behoeften die hierbij horen. In onderstaand hoofdstuk wordt beschreven hoe het zorgproces rond de individuele cliënt vormgegeven wordt.

Persoonsgerichte zorg

Woonvorm de Passie is een kleinschalig georganiseerde organisatie waarbij de bewoner centraal staat. Dit zit in ons DNA en dragen wij op verschillende manieren uit.

Persoonsgerichte zorg in relatie tot onze kernwaarden:

Continuïteit

De kernwaarde continuïteit is tweeledig; enerzijds de continuïteit van zorg waarbij Woonvorm de Passie geen gebruik maakt van uitzendkrachten maar van vaste medewerkers, die herkenbaar zijn voor de bewoners. Daarbij is het verloop van zowel de medewerkers als de cliënten klein. Anderzijds het continue doorlopen van het primair proces en alle andere organisatorische processen die daarbij komen kijken. Hierbij blijft Woonvorm de Passie zich ontwikkelen, verbeteren en inzetten voor het welzijn van de bewoners. Daarbij neemt de organisatie geen risicovolle stappen die de continuïteit van zorg of van de onderneming in gevaar kunnen brengen.

Verbindend

Door de continuïteit die Woonvorm de Passie waarborgt, is de organisatie in staat mensen te verbinden. De verbinding wordt gezocht tussen cliënten en medewerkers onderling, alsook de combinatie van medewerkers en cliënten. Maar bovenal biedt de organisatie een woonplek in een gewone woonwijk in de regio van Arnhem. Dit zorgt ervoor dat de bewoners de kans hebben te participeren in de maatschappij.

Familiair

Woonvorm de Passie is niet alleen verbindend maar doet hierbij nog een extra stap. Door bovenstaande kernwaarden wordt een situatie gecreëerd die voor de bewoners aanvoelt als familiair. Door het minimale verloop van bewoners en medewerkers zijn zij in staat een hechte band te vormen. Hierbij voelt elke locatie als één grote familie, waar ook het netwerk van de bewoners betrokken wordt bij de ondersteuning geboden door Woonvorm de Passie.

Groei

Er wordt per cliënt gericht gekeken naar de groeimogelijkheden. Dit kunnen grote doelen zijn maar ook hele kleine doelen. Door het familiale gevoel dat Woonvorm de Passie creëert kunnen de bewoners en medewerkers ook mét elkaar groeien in plaats van alleen op individueel niveau.

De kernwaarden staan opgenomen in onderstaande praatplaat. Hierin is de kern van Woonvorm de Passie opgenomen in één visualisatie. Deze hangt in elke woning en wordt tevens eens per jaar besproken in de teams gedurende het teamoverleg. Daarnaast wil Woonvorm de Passie deze ook bespreken gedurende de huiskameroverleggen.

WOONLOCATIES:



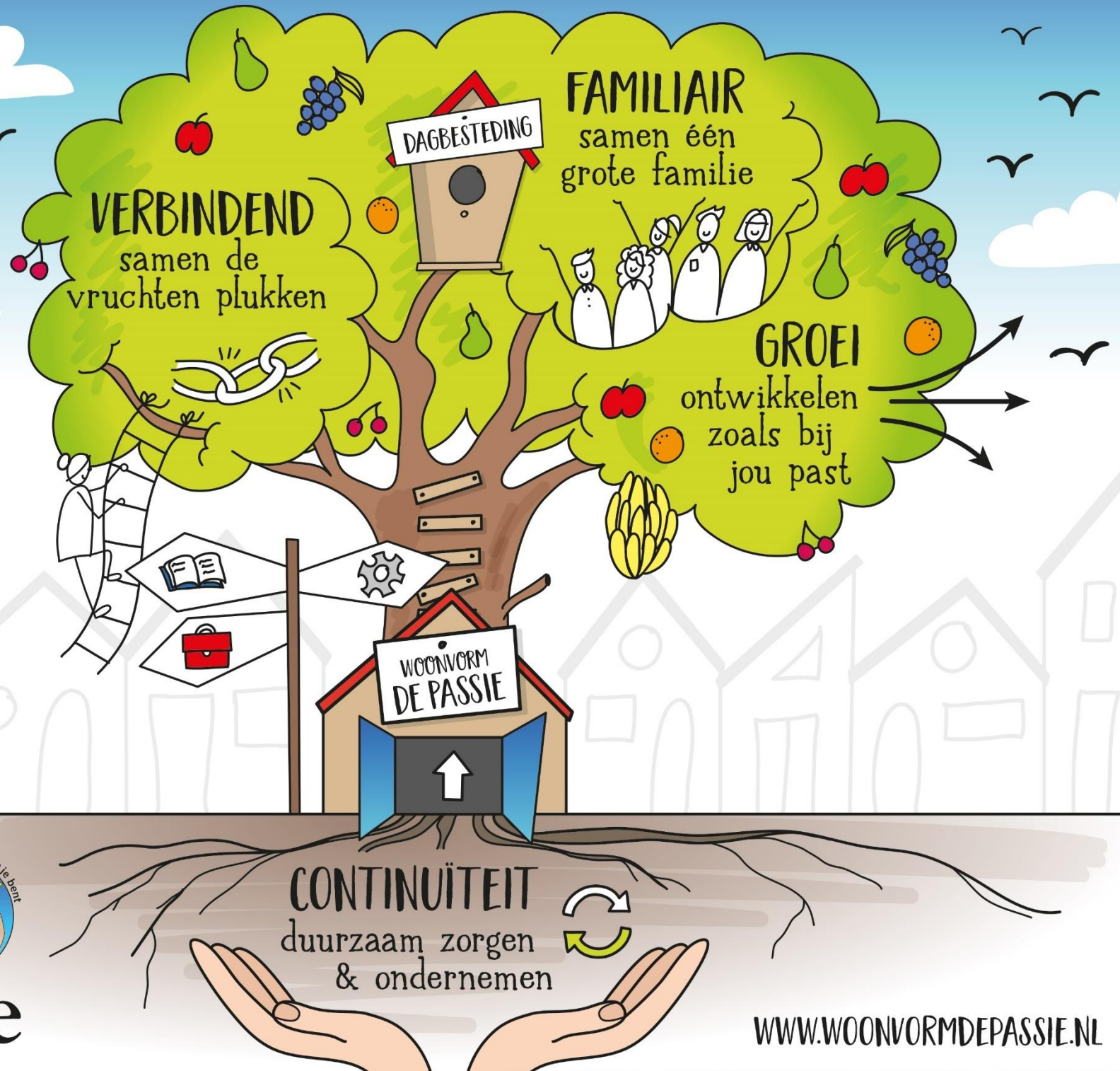
Heteren



Arnhem



Oosterhout



VERBINDEND
samen de
vruchten plukken

FAMILIAIR
samen één
grote familie

GROEI
ontwikkelen
zoals bij
jou past

**WOONVORM
DE PASSIE**

CONTINUÏTEIT
duurzaam zorgen
& ondernemen



Woonvorm
De Passie

WWW.WOONVORMDEPASSIE.NL

Persoonsgerichte zorg in de praktijk

De medewerkers van Woonvorm de Passie staan voor een warme, familiale band met de bewoners en overige cliënten. Hierbij kennen medewerkers de bewoners écht en is er aandacht voor wat iemand leuk vindt. Per bewoner wordt er gekeken naar de hulpvraag en mogelijkheden en behoeften die hierbij horen. Er wordt altijd bekeken of een nieuwe bewoner passend is in de huidige groepsdynamiek. Dit doen we door kennismakingsgesprekken te plannen op de woonlocatie zodat eenieder elkaar al eens ontmoet heeft. Hiermee kijken wel zowel naar het individu, als naar de groep. We staan naast elkaar, maar er is ook ruimte voor wie eenieder is;



‘Er wordt per bewoner gekeken naar aanbod van; activiteiten, koffie of thee, inspanningen, spelletjes en huishoudelijke zaken. Medewerkster kent de bewoners wat blijkt uit voorkeuren van bewoners. ‘Ik heb de koffie al klaar over 10 minuten.’ B 2: ‘Oh lekker! En een ijsje?’ Medewerkster lacht: ‘Ja, ook, en tompoezen en soesjes, ik weet wel wat jullie lekker vinden!’ En ze lacht hartelijk naar de bewoners. Er is gerichte aandacht per bewoner. De omgang met hen is ‘natuurlijk’. Alsof medewerkster ‘deel’ is van het huis en het huisgebeuren.’. (Bron: onverwachte schouw, audit PREZO Care)



Tevens worden er leuke dingen ondernomen gedurende bijvoorbeeld vakantieperiodes;

"Gisteren zijn we wezen zwemmen en dat vond ik heel leuk. In de vakantie doen we leuke dingen: barbecue of uit eten. Ik ben niet mee geweest uit eten. Dat zie ik niet zitten' (Bron: cliënt in narratief interview, audit PREZO Care)



Woonvorm de Passie houdt continu rekening met de voorkeuren en wensen van haar bewoners. Ook op het moment dat dit wellicht in eerste aanleg iets kleins lijkt. Dit blijkt ook uit de gedane audit van PREZO care, waar ook ingegaan wordt op de impact die de organisatie heeft op het resultaat voor haar cliënten. Hier kwam ook uit naar voren dat de bewoners het naar hun zin hebben en prettig wonen. Het auditteam gaf aan ervan overtuigd te zijn dat Woonvorm de Passie rekening houdt met de waarden

van de bewoners en dat zij zien dat bewoners een eigen regie hebben. Woonvorm de Passie stelt de wens en mogelijkheden van eenieder voorop. Iets dat ook blijkt uit het feit dat één van de bewoners graag piercings wilde laten zetten. Deze bewoner kampt met een licht verstandelijke beperking en is bovendien niet verkeersveilig. Er is een mentor en bewindvoerder betrokken. Bovendien is de bewoner afhankelijk van begeleiding om activiteiten te ondernemen. Toen een van de medewerkers van Woonvorm de Passie hoorde van de wens van de cliënt is er direct actie ondernomen. Zo is er geld aangevraagd bij bewindvoering, werd de mentor betrokken, vervoer geregeld en uitgezocht waar de wens van de bewoner in vervulling gebracht kon worden. Tevens ondersteunen de medewerkers bij de nazorg m.b.t. de piercing en eventueel gedrag van de bewoner. Uit bovenstaande blijkt dat dat extra stapje ten alle tijden gezet wordt voor onze bewoners.

Participatie in de wijk en normalisering

Binnen Woonvorm de Passie trachten we onze bewoners te laten deelnemen in de wijk en het leven zoveel als mogelijk te normaliseren. Dit doen we deels door ook het sociale netwerk te versterken door bijvoorbeeld vrijwilligers te betrekken afhankelijk van de individuele vragen. Daarbij zijn we gevestigd in de wijk en bevinden we ons in Arnhem naast de lokale voetbalclub. 3 van onze bewoners zitten hier in het G team, iets wat wij toejuichen en stimuleren.

Daarnaast wordt er indien mogelijk ingehaakt op bestaande initiatieven zoals NL doet. Dit betreft een dag in het jaar waar mensen zich op kunnen geven voor klusjes. Zo geven bewoners zich op om klusjes uit te voeren maar zijn ook mensen uit het dorp komen helpen met de aanleg van het grindpad van een van onze woningen. Ook is er recentelijk een kastje opgehangen op een van onze woonlocaties waar men boeken kan ruilen. Hiermee zoeken we actief verbinding met de wijk en ontstaan leuke gesprekken tussen bewoners en dorpsgenoten.

Betrekken van het netwerk

Woonvorm de Passie is er niet alleen voor de bewoner maar ook voor diens netwerk. De communicatie met onder andere familieleden, vrienden en andere instanties is zeer goed en bovendien bijzonder hecht. Elke bewoner/ cliënt heeft een persoonlijk begeleider, op basis van de voorkeur van de bewoner wordt deze match gemaakt. Deze persoonlijk begeleider heeft veel aandacht voor het netwerk van de bewoner. Er wordt veel gebeld met familie/ het betrokken netwerk. Andersom weet familie ook wie ze moeten bellen indien zij iets willen bespreken. Familie is altijd welkom op de woonlocatie, maar dient dit wel vooraf even aan te kondigen. Pre- Covid werd elk jaar een nieuwjaarsreceptie georganiseerd voor alle bewoners, familie en medewerkers. Dit is iets dat Woonvorm de Passie volgend jaar weer terug hoopt te brengen.

Medezeggenschap

Bewoners van Woonvorm de Passie hebben allen een hoge mate van inspraak. Primair staan de behoeften en wensen van elk individu centraal. Natuurlijk komt het voor dat wensen en behoeften botsen met de kernwaarden, visie en huisregels. Daarom wordt er in dat soort gevallen altijd in gesprek gegaan en wordt er gekeken naar een tussenweg. Daarnaast zijn er een aantal formelere vormen van inspraak en medezeggenschap ingeregeld:

- Huiskameroverleg; Eens per X maanden (afhankelijk per woonlocatie) wordt er een huiskameroverleg georganiseerd. Elke bewoner mag punten inbrengen, mits deze betrekking hebben op de groep. Gezamenlijk worden er over punten besluiten genomen. Zo werd er

bijvoorbeeld gedurende een overleg besproken dat bewoners meer invloed wilden hebben op het menu en dit graag meer gevarieerd willen zien. Hierop is een kookboek gemaakt/ samengesteld waardoor bewoners makkelijker zelf kunnen kiezen en inspiratie op kunnen doen voor de avondmaaltijden.

- Medezeggenschapsraad: In 2021 is er een medezeggenschapsraad geformeerd. Hierin zijn zowel bewoners als familie van bewoners aanwezig, met een representatie vanuit elk van de woonlocaties. 2021 heeft vooral in het teken gestaan van het oprichten en randzakelijk op orde maken van de medezeggenschapsraad. In 2022 zal de focus verschuiven naar de werking en functioneren van de raad en het creëren van bewustzijn onder de bewoners/ externe cliënten. Belangrijke besluiten op bijvoorbeeld organisatieniveau gaan eerst langs de medezeggenschapsraad, hierbij valt te denken aan het openen van een nieuwe woonlocatie. Tevens is er in 2021 besloten dat er op elke locatie een ideeënpot komt waarin bewoners ideeën kwijt kunnen. Vijf keer per jaar, voor het overleg, wordt de pot leeggehaald en worden de ideeën besproken binnen de raad.

Ondersteuningsplan, risico-inventarisatie, en medicatieveiligheid

Woonvorm de Passie biedt haar ondersteuning aan de hand van vastgestelde doelen uit het ondersteuningsplan. Onderstaande paragrafen beschrijven hoe het ondersteuningsplan tot stand komt en met welke zaken reeds rekening gehouden wordt met betrekking tot geboden ondersteuning.

Ondersteuningsplan

Voor elk individu die Woonvorm de Passie begeleidt wordt een uniek ondersteuningsplan opgesteld. Deze is de leidraad voor de ondersteuning die geboden wordt en legt de uitgesproken doelen vast. Voordat een ondersteuningsplan opgesteld wordt, vinden wij het belangrijk dat we de cliënt en zijn/ haar netwerk kennen. Bij kennismaking laten we het liefst iemand uit het netwerk al aansluiten. Tevens wordt het verdere netwerk actief in kaart gebracht- welke wordt vastgelegd in de cliëntenkaart. Zodra iemand in zorg is, ligt er binnen 6 weken een zorgplan. Hierin zullen ongeveer 3 doelen zijn opgenomen waar iemand aan wil en gaat werken. Deze doelen komen tot stand gedurende een dialoog (al dan niet met betrokkenen uit het netwerk). Gedurende deze dialoog wordt er besproken wat iemand wil, waar iemand naartoe wil. Samen met de persoonlijk begeleider wordt bekeken aan welke stapjes er actief gewerkt kan worden om het grotere doel te bereiken. Deze doelen kunnen variëren van uitstroom naar zelfstandigheid, naar het zelfstandig kunnen doen van de was. Dit is volledig afhankelijk van de behoefte van elke cliënt. Veelvoorkomende zelfredzaamheidsvraagstukken hebben bovendien betrekking op persoonlijke verzorging, het doen van het huishouden en het zinvol invullen van de dag. Er wordt daarom altijd gestuurd op het feit dat elke cliënt een zinvolle daginvulling dient te hebben. Hierbij wordt altijd uitgevraagd waar iemand energie van krijgt en wat iemand leuk vindt. Indien wij hier als organisatie niet in kunnen voorzien, wordt actief een samenwerking gezocht met een partij die wél kan bieden waar een cliënt blij van wordt.

De persoonlijk begeleider wordt gekozen door de cliënt zelf. Wij geloven er sterk in dat een positieve persoonlijke relatie tussen begeleider en bewoner de voortgang van de cliënt bevordert. Indien blijkt dat het gedurende ondersteuning toch niet matcht, wordt er te allen tijde gezocht naar een andere persoonlijk begeleider.

Evaluatie zorgplan

Conform de wettelijke richtlijnen wordt het plan elke zes maanden op basis van een dialoog met de cliënt (en bij voorkeur met iemand uit het netwerk) geëvalueerd. Gedurende deze evaluatie worden de doelen uit het ondersteuningsplan besproken, in termen van geboekte vooruitgang, de haalbaarheid van de doelen en of er doelen zijn die bijgesteld dienen te worden. Bovendien worden evaluaties van zorgplannen besproken gedurende teamoverleggen.

Risico- inventarisatie

Een essentieel onderdeel bij het tot stand komen van een ondersteuningsplan én het bieden van kwalitatief hoogwaardige én veilige zorg, is het systematisch in kaart brengen van individuele risico's. Dit kunnen zowel risico's zijn op het gebied van gezondheid (zoals epilepsie en diabetes), alsook risico's op bijvoorbeeld paniekaanvallen en wegloopgedrag. Aan het begin van het zorgproces worden deze individuele risico's, alsook de te treffen maatregelen in kaart gebracht. Indien er sprake is van een hoog risico wordt er te allen tijde een veiligheidsplan opgesteld. Vastgestelde risico's komen bovendien terug in het ondersteuningsplan. Eens per half jaar, gedurende de evaluatie worden de risico's herzien, zodat deze altijd scherp in beeld blijven.

Woonvorm de Passie past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe in noodsituaties of in elke andere situatie. Cliënten hebben naast een persoonlijk begeleider allen een behandelaar (extern) waarmee we in nauw contact staan. Behandelaren komen regelmatig naar de woonlocatie en delen (na toestemming) voortgang met de persoonlijk begeleider. Wanneer deze professionals inschatten dat een situatie onveilig of onhoudbaar is zal de behandelaar een IBS of RM aanvragen. Er is een stappenplan aanwezig hoe de medewerkers van Woonvorm de Passie kunnen signaleren dat een situatie onveilig/ onhoudbaar is en/of wordt.

Medicatieveiligheid

Binnen Woonvorm de Passie ligt er een uitgebreid medicatiebeleid welke opgevolgd dient te worden door elke professional binnen de organisatie. Alle medewerkers volgen jaarlijks een medicatiecursus om de veiligheid te borgen. Het opgestelde beleid stelt voorwaarden, legt afspraken vast en benoemt de middelen die worden ingezet, met als doel om het maken van fouten te minimaliseren. Wij vinden het van groot belang dat er zorgvuldig met medicatie wordt omgegaan. Om deze reden wordt zowel de arts, psychiater, de cliënt/ netwerk en de apotheek betrokken. Woonvorm de Passie werkt met een baxtersysteem en bewaart haar medicatie achter dubbel slot in een gesloten kast. Ook bij uitgave van medicatie wordt er gewerkt met een dubbele controle.

Indien er een nieuwe cliënt komt wonen bij Woonvorm de Passie wordt er in kaart gebracht welke medicatie iemand slikt. Per cliënt wordt er gekeken of de cliënt de medicatie in eigen beheer heeft of dat Woonvorm de Passie de medicatie dient te beheren. Hierover worden duidelijke afspraken gemaakt die worden vastgelegd in het dossier.

Bouwsteen 2: Onderzoek naar cliëntervaringen

De tweede bouwsteen van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg 2017-2022 betreft het systematisch onderzoek doen onder cliënten van Woonvorm de Passie ten aanzien van de zorg en ondersteuning. Met als doel om de continue verbetering van de ervaren kwaliteit van leven/ bestaan (welzijn) alsook de kwaliteit van de geleverde zorg en ondersteuning te verbeteren. De organisatie hecht veel waarde aan de ervaringen van de bewoners. Deze ervaringen bieden belangrijke inzichten op welke wijze Woonvorm de Passie haar zorg en ondersteuning kan optimaliseren.

Tevredenheidsonderzoek 2021

Woonvorm de Passie voert eenmaal per twee jaar onderzoeken uit naar de tevredenheid van cliënten en bewoners. Eenieder ontving in september 2021 een individuele papieren vragenlijst. In sommige gevallen is de vragenlijst ingevuld onder begeleiding, vanwege de specifieke doelgroep. Vervolgens zijn de resultaten door een externe partij anoniem geanalyseerd, waarmee een correcte verwerking van de onderzoeksresultaten zijn geborgd. Onderstaande tabel geeft weer welke vragen zijn voorgelegd aan de cliënten.

1.	Wat is je leeftijd?
2.	Wat is je geslacht?
3.	Hoe lang krijg je al ondersteuning van Woonvorm de Passie?
4.	Hoeveel uur per week ontvang je gemiddeld begeleiding?
5.	Hoe zou je over het algemeen je gezondheid noemen?

	Gemiddeld	Helemaal mee eens	Mee eens	Mee eens/me e oneens	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t.
6.							
De begeleiding luistert aandachtig naar me							
7.							
Ik voel me op mijn gemak in de aanwezigheid van de begeleiding							
8.							
Woonvorm de Passie komt mondelinge afspraken na							
9.							
Woonvorm de Passie komt schriftelijke afspraken na							
10.							
De schriftelijke werkafspraken, die met mij zijn gemaakt, worden van tijd tot tijd in overleg met mij besproken (geëvalueerd) en zo nodig bijgesteld							
11.							
De begeleiding houdt zich aan de afgesproken tijd							

12.	De begeleiding komt afspraken over de ondersteuning na		
13.	Ik word op tijd ingelicht als de begeleiding op een andere tijd dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie		
14.	Ik kan meebeslissen van wie ik begeleiding krijg		
15.	Ik kan zelf bepalen dat de begeleiding op een ander moment komt, als ik bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet		
16.	De begeleiding houdt rekening met mijn beperkingen		
17.	Ik kan mijzelf, dankzij de begeleiding, beter redden in huis		
18.	Ik kan, dankzij de begeleiding, meer dingen doen die ik belangrijk vind en waar ik anders niet aan toekom		
19.	De begeleiding heeft voldoende aandacht voor mij		
20.	De begeleiding heeft tijd om een praatje met mij te maken		
21.	De begeleiding werkt vakkundig		
22.	De begeleiding werkt hygiënisch		
23.	De begeleiding is hulpvaardig		
24.	Ik zou Woonvorm de Passie aanbevelen bij familie of vrienden		

25.	Heb je in de afgelopen twee jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de organisatie of met de begeleiding, die je via de organisatie kreeg?
26.	Wat wil je veranderen aan de begeleiding die je nu krijgt of kreeg van de organisatie? (Wat kan er beter zijn, zijn er dingen die je mist, wat kan de organisatie veranderen, of moet medewerkers anders doen?)
27.	Welk rapportcijfer zou je Woonvorm de Passie geven?

De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek geven al met al blijk van een positief beeld van de cliënten ten aanzien van de begeleiding en het wonen binnen de Passie.

De resultaten op de eerste vijf open vragen schetsen een beeld van de respondenten. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is afgerond 44 jaar. Er hebben 9 mannen en 8 vrouwen deelgenomen aan het onderzoek. Deze 17 respondenten vertegenwoordigen de onderzoekspopulatie van de 36 cliënten van Woonvorm de Passie; hiermee vertegenwoordigt het onderzoek de mening van om en nabij 50% van de bewoners. De kortste begeleidingsduur onder de respondenten is 3 maanden; de langste begeleidingsduur is van de cliënten die vanaf het begin woonachtig zijn bij Woonvorm de Passie (en dus al 5 jaar begeleiding genieten).

Voorts kan aan de toegekende scores op de stellingen meer betekenis worden gegeven. De gemiddelden (op schaal van 1 tot 5) liggen voor Woonvorm de Passie tussen de 2,8 en 4,2.

De hoogste score is toegekend aan de stellingen betreffende specifiek de begeleiding: *“De begeleiding werkt vakkundig”* (82% is het ‘Helemaal mee eens’ of ‘Mee eens’) en *“De begeleiding is hulpvaardig”* (maar liefst 88% is het ‘Helemaal mee eens’ of ‘Mee eens’) – een heus compliment.

De laagste score is toegekend aan de stelling aangaande de mogelijkheid voor cliënten om mee te beslissen aangaande hun begeleider: *“Ik kan meebeslissen van wie ik begeleiding krijg”*. Hier is 18% het ‘Mee oneens’ en 12% ‘Helemaal mee oneens’. Daarmee kan uit de scores worden afgeleid dat cliënten niet ervaren dat ze hierin kunnen meebepalen. Op deze score van 2,8 na zijn er *geen* scores onder de 3,3 toebedeeld.

Aan de hand van de volgende twee open vragen kan worden vastgesteld wat cliënten als vervelend hebben ervaren gedurende de afgelopen 2 jaar, en wat zij als verandersuggestie zien. Er zijn slechts 5 cliënten die een vervelende ervaring hebben gehad. Dit betrof: het boos geweest zijn (2x), geluidsoverlast (2x) (door boren en het hard dichtslaan van deuren), het vaak gewisseld zijn van begeleider, het naar dagbesteding moeten terwijl de cliënt ziek was en de ervaring dat een cliënt niet naar huis mocht toen hij/zij in het ziekenhuis lag – terwijl hij/zij bang was zijn/haar kamer bij de Passie kwijt te raken. Er kan worden geconcludeerd dat er geen dusdanig ernstige openbaringen worden gedaan naar aanleiding van deze stelling.

Voorts geven 9 cliënten aan de volgende zaken te willen veranderen aangaande de begeleiding: ze willen meer vrijheid/weg wanneer ze willen (2x) – waarbij tevens wordt vermeld *“Niet de een wel, en de ander niet”*, de verlichting rondom het huis kan worden verbeterd daar het nu vaak te donker is (2x), de zonwering kan worden verbeterd want het is in de zomer hierdoor erg warm, er kan beter worden geluisterd als de cliënt ziek is, er kunnen meer evaluaties van het zorgplan plaatsvinden – volgens betreffende cliënt idealiter 4x per jaar, er kan meer maatwerk worden geleverd, er kunnen meer puzzels komen, de cliënt zou graag meer zelf koken, de cliënt zou graag een groter bed en grotere kamer hebben, en sommige personeelsleden kunnen hun afspraken beter nakomen.

Bovenstaande antwoorden bieden concrete handvaten ter verbetering van de ondersteuning van Woonvorm de Passie. Benadrukt dient te worden dat (slechts) de opmerkingen aangaande *meer vrijheid* en *betere verlichting* hierbinnen meer dan één keer zijn benoemd en deze dus ondanks de geringe verhouding als belangrijkste resultaten kunnen worden beschouwd. Dat bewoners een beperkte vrijheid ervaren is inherent aan de soort zorg die Woonvorm de Passie biedt.

Het algemene positieve beeld van Woonvorm de Passie wordt onderstreept met de gegeven rapportcijfers. De begeleiding en de organisatie krijgen, in het algemeen, als rapportcijfer van de cliënten een mooie **8,1**. Dat is een uitstekende score, waar we zeer trots op zijn.

Vervolg op resultaten tevredenheidsonderzoek

Op basis van bovenstaande resultaten heeft de directie van Woonvorm de Passie een aantal acties uitgezet waaronder:

- Het checken van het isoleren van aangrenzende woningen indien problemen met betrekking tot geluidsoverlast vanuit de burens zich weer voordoet. Dit is een afspraak die gemaakt is met de verhuurder.
- Het plaatsen van airco's in Heteren en Oosterhout. Dit is inmiddels afgerond.
- De directie heeft onderzocht bij welke locatie de verlichting rondom het huis niet voldoende was en dit aangekaart bij de huurbaas van betreffende woonlocatie. Inmiddels is er op betreffende locatie verlichting aangebracht.
- Gedurende teamvergaderingen in 2022 is aangekaart dat eenieder voor elke individuele cliënt in beeld dient te brengen hoe vaak een cliënt het ondersteuningsplan wil bespreken om ervoor te zorgen dat dit beter aansluit op de wensen en behoeften van eenieder. Voor elke cliënt is dit vervolgens in beeld gebracht én vastgelegd.
- Tevens zijn de teams geattendeerd op de resultaten van het CTO opdat zij acties uit kunnen zetten om de tevredenheid verder te verhogen. Bijvoorbeeld door cliënten in het ziekenhuis gerust te stellen dat ze nog terug mogen komen. Hiermee wordt het bewustzijn bij medewerkers over de ervaringen van cliënten verhoogd.

PREZO Care

Jaarlijks wordt Woonvorm de Passie extern geaudit door Perspekt om het kwaliteitskeurmerk PREZO Care te behalen/ behouden. In 2021 is er wederom een bezoek gebracht aan de locaties, waarop het keurmerk wederom gecontinueerd is. Een aantal bevindingen van Perspekt waren als volgt:

“Uit de verschillende sporen en dialogen is naar voren gekomen dat uw cliënten welbevinden ervaren. De cliënten hebben het naar hun zin en wonen prettig. Het auditteam is ervan overtuigd dat uw organisatie rekening houdt met de waarden van de cliënten. Ook is het auditteam ervan overtuigd dat de cliënten een eigen regie hebben.” (Bron auditverslag PREZO Care)

&

Een observant beschrijft hoe zijn ervaring is bij een van uw locaties. Dit geeft het auditteam de overtuiging dat er binnen uw organisatie ook aandacht is voor de directe woonomgeving van de cliënten:

“De woning is prima bereikbaar met parkeergelegenheid voor de deur. Het is duidelijk waar de ingang is en ook de toegang tot de tuin is duidelijk zichtbaar. De bus die bij de woning hoort staat op de oprit. Bij binnenkomst geeft de woning een ruimtelijk sfeer door de opzet. Het oogt schoon en fris. De gezamenlijke woonkamer is eveneens ruim en geeft een landelijke uitstraling. De meubels zijn rustiek en modern. Cliënten maken doorlopend gebruik van de woonkamer. De keuken is ruim en geeft een schone en hygiënische indruk. Dit wordt bevestigd doordat er geen overtollige spullen op het aanrecht staan”. (Bron: observatiespoor, lerend netwerk)

Bouwsteen 3: Zelfreflectie in teams

De derde bouwsteen van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 betreft 'zelfreflectie in teams'. Waar de eerste bouwstenen direct betrekking hebben op de bewoners, gaat deze bouwsteen over het perspectief van de medewerkers en hun ervaringen met betrekking tot kwaliteit van arbeid, kundigheid, reflectie en ontwikkeling binnen het team. Woonvorm de Passie beschouwt haar professionals als het belangrijkste kapitaal van de organisatie gezien zij direct invloed hebben op de ervaren kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven van haar bewoners en externe cliënten. Gezien het feit dat Woonvorm de Passie een gemengde doelgroep heeft wonen op de locaties, vergt dit een hoge mate van professionaliteit en een hoog niveau van kennis en kunde van haar medewerkers. Systematische (zelf)reflectie helpt hen om zich verder te ontwikkelen en om te werken aan competenties.

Medewerkerstevredenheid

Conform de kwaliteitsjaarplanning worden professionals van Woonvorm de Passie periodiek bevroegd naar hun tevredenheid hetzij ervaren kwaliteit van arbeid. Het meest recente onderzoek dateert uit augustus/ september 2020. Hiertoe is gebruik gemaakt van de KIM² tool. De vragenlijst is wederom uitgezet en geanalyseerd door een extern adviesbureau om onafhankelijkheid en anonimiteit te borgen. Op basis van de analyse is tevens een uitgebreide rapportage opgesteld.

KIM. Bestaat uit 24 stellingen binnen een tweetal basisdomeinen. Het eerste domein is het organisatiegerichte domein, dat bestaat uit de thema's 'kwaliteit van arbeid' en de 'kwaliteit van organisatie'. Het tweede domein is het persoonsgerichte domein, bestaande uit de thema's 'werk-privébalans', 'werkplezier', 'leren en ontwikkelen' en 'actieve leefstijl'. Alle thema's zijn onderverdeeld in subdomeinen met bijbehorende stellingen. Daarnaast heeft Woonvorm de Passie ervoor gekozen om een aantal additionele (open) stellingen toe te voegen aan de scan. Deze stellingen hadden betrekking op de aantrekkelijkheid van functies, sfeer, veiligheid, veranderingen en verbeterpunten. Uiteindelijk hebben 10 van de 15 genodigde medewerkers de stellingen en vragen beantwoord, hetgeen een responspercentage van 67% betekent. In de zomer van 2022 zal er wederom een vervolgonderzoek plaatsvinden.

Ten behoeve van de analyse is er met name gekeken naar de thema's waarop de medewerkers enige 'ontevredenheid' hebben geuit. Dit zijn namelijk onderdelen waar Woonvorm de Passie op kan verbeteren. Tegelijkertijd zijn ook de overige onderdelen waar positief op zijn gescoord meegenomen in de analyse.

De resultaten uit het onderzoek geven blijk van een positief beeld dat de medewerkers hebben ten aanzien van de organisatie. Op de vraag welk rapportcijfer men zou geven voor het werken bij Woonvorm de Passie, komt gemiddeld een 8 uit. Er werd met name hoog gescoord op de onderwerpen variatie in de werkzaamheden. Als verbeterpunten werden een aantal zaken aangedragen waaronder de invoer van een vast teamoverleg, het maken van duidelijkere afspraken en het verbeteren van de communicatie. Uit het onderzoek zijn de volgende aanknopingspunten naar voren gekomen:

² KIM. is een innovatieve scan waarmee kansen en probleemgebieden met betrekking tot het functioneren van medewerkers inzichtelijk worden gemaakt en om de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers in kaart te brengen.

- Het onderzoek bevestigt de zeer platte organisatiestructuur van Woonvorm de Passie. Met het oog op de toekomst is dit een aansporing voor de organisatie om ook flexibel en plat georganiseerd te blijven. Verder is het interessant om te onderzoeken waar mogelijke verstoringen in de uitvoering van het werk hun oorsprong vinden. Op de stelling ‘mijn werk wordt minimaal verstoord door verstoringen’ is relatief laag gescoord (een 3,0 op een schaal van 5), hetgeen betekent dat medewerkers ervaren dat het werk regelmatig wordt verstoord. Dit kan te maken hebben met de organisatie van het werk, de doelgroep, alsook met de aard van het werk (hulpverlening).
- Het is relevant om het subdomein ‘beloning’ verder te onderzoeken. Er werd hier relatief laag gescoord door de medewerkers. Dit werd toegelicht door de medewerkers die “Helemaal mee oneens” of “Mee oneens” invulden bij de stelling. Hieruit blijkt dat medewerkers van mening zijn dat ze in verhouding te weinig verdienen tot de onregelmatige diensten die gedraaid worden. Zij ervaren het als vervelend om zowel weekenden als feestdagen te moeten werken en hebben het gevoel dat zij hier meer voor moeten laten dan dat het ze oplevert.
- De resultaten geven blijk van een relatief inactieve leefstijl van de medewerkers van Woonvorm de Passie. Ze voldoen allen aan de norm met betrekking tot zitgedrag, maar halen de beweeg- en krachtoefeningen norm niet. Het is interessant om te onderzoeken op welke wijze de minder actieve medewerkers kunnen worden gestimuleerd tot meer (fysieke) activiteit.
- De resultaten geven blijk van onderlinge frustraties binnen de teams. Nu heeft Woonvorm de Passie een coach bij de hand genomen om hen te ondersteunen bij dit vraagstuk. Het is verstandig vinger hier aan de pols te houden en continu uit te blijven vragen hoe de medewerkers de sfeer binnen de teams ervaren.

Vervolg aanknopingspunten

De directie van Woonvorm de Passie heeft op basis van de resultaten en aanknopingspunten van de KIM- scan een aantal verbeteracties uitgezet:

- Gedurende teamoverleggen is de directie aangesloten om te bespreken waar ervaren verstoringen vandaan komen. Uit deze gesprekken bleek dat dit grotendeels te wijten is aan ad hoc hulpverleningsvragen van bewoners. Naast deze vragen geven medewerkers aan dat er veel telefoontjes binnen komen van externen. Om grip te krijgen op de vele ervaren verstoringen wordt er eens per maand een teamvergadering georganiseerd met ééns per twee maanden aansluitend intervisie. Dit wordt ervaren als prettig hoewel niet te beoordelen is of het effectief bijdraagt aan het verbeteren van ervaren verstoringen. Om deze reden draait een van de directieleden wekelijks mee op de groepen. Zij analyseert en stuurt actief op processen om ervaren knelpunten te verhelpen. Dit doet de directie bovendien om onderlinge frustraties op te lossen, al dan niet met ondersteuning van een externe coach.
- Met betrekking tot beloning heeft Woonvorm de Passie bij het FWG laten toetsen of de verloning die gehanteerd wordt vanuit de gehandicapten CAO passend is bij de werkzaamheden van de medewerkers. Dit bleek het geval. Daarom wordt er momenteel aanvullend onderzoek waar medewerkers behoefte aan hebben naast financiële beloning.
- In 2022 gaat Woonvorm de Passie zich ook richten op de relatief inactieve leefstijl van medewerkers. Gedurende dit jaar wordt er geïnventariseerd waar Woonvorm de Passie bij kan dragen aan het bevorderen van een gezonde leefstijl.

Reflectie in het team

Woonvorm de Passie onderschrijft het belang om periodiek de tijd te nemen om te reflecteren aan de hand van vastgestelde thema's zoals beschreven in het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Ondanks het feit dat er verscheidene overleg- en reflectiemomenten plaatsvinden binnen de organisatie, heeft er géén centraal reflectiemoment plaatsgevonden die enkel ingaat op de specifieke thema's. Daarom zal Woonvorm de Passie dit meenemen als verbeterpunt voor 2022; gedurende dit jaar zijn we voornemens om een centraal moment te organiseren met alle medewerkers om te reflecteren op de onderwerpen zoals beschreven in het kwaliteitskader. Binnen deze sessie zullen op hoofdlijnen de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Het proces rond de individuele cliënt;
 - Brengt Woonvorm de Passie individuele wensen en behoeften afdoende in kaart en wordt hier altijd naar geluisterd?
 - Worden afspraken nagekomen?
 - Is er zicht op veiligheid en gezondheidsrisico's voor eenieder?
 - Wordt er alles aan gedaan om eenieder optimaal te ondersteunen?
- De kwaliteit van de relatie tussen cliënt en medewerkers;
 - Bejegening en communicatie;
 - Samenwerking met het netwerk en betrokkenen.
- Borging van veiligheid op enkele gebieden, maar met specifieke focus op het in kaart brengen van risico's en hiernaar handelen;
- De mate waarin medewerkers ervaren dat zij genoeg kennis en kunde hebben om kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden aan bewoners.

Over 2021 hebben wel de volgende overlegvormen plaatsgevonden, gedurende welke bovenstaande zaken terug komen. De volgende vaste overlegvormen worden gehanteerd binnen Woonvorm de Passie:

- Teamoverleg gedurende welke algemene vragen vanuit het team worden besproken alsook casussen.
- Intervisie gedurende welke zowel casussen als persoonlijke kwesties besproken worden.
- Multidisciplinair overleg met eventuele andere betrokken zorgorganisaties gedurende de ondersteuning rondom een cliënt betrokken worden.

Deskundigheidsbevordering

Gedurende 2021 heeft Woonvorm de Passie verschillende stappen ondernomen om de deskundigheid van medewerkers onder de aandacht te brengen en te bevorderen.

Evaluatiegesprekken

Eens per half jaar worden er evaluatiegesprekken gevoerd (POP gesprekken) met de medewerkers van Woonvorm de Passie. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van een vast format, waarmee verscheidene onderwerpen aangehaald worden. Er wordt te allen tijde terug gepakt op het vorige gesprek en gemaakte afspraken. Daarnaast is er ruimte voor hoe het met iemand gaat op persoonlijk vlak, hoe de samenwerking met collega's ervaren wordt en hoe het contact met de leidinggevende ervaren wordt. Ook is er ruimte voor eventuele wensen en behoeften voor opleiding en worden er concrete doelen

en actiepunten vastgesteld. Deze gesprekken dragen bij aan het bewustzijn van eigen kennis en kunde en zorgt er tevens voor dat de organisatie in kan haken op wensen en behoeften.

Scholingsplan

Woonvorm de Passie is dermate kleinschalig georganiseerd dat er geen algemeen scholingsplan ligt. Vaak wordt er nog ad hoc ingespeeld op wensen en behoeften van medewerkers en is dit maatwerk. Tot nu toe is dit altijd afdoende geweest en naar tevredenheid van eenieder. Maar gezien de groei en professionalisering erkent de directie dat opleiding en scholing vastgelegd moet worden in een helder beleid. Daarom is de organisatie voornemens dit in 2022 te realiseren, al dan niet middels de aangevraagde SLIM subsidie. Hiermee wil Woonvorm de Passie een gespecialiseerde organisatie in de arm nemen om wensen en behoeften in kaart te brengen en om een organisatie breed opleidingsplan vast te stellen.

Uit de gedane externe audit kwam tevens naar voren dat het auditteam de indruk had dat binnen de organisatie medewerkers leren van de dagelijkse praktijk. Het auditteam gaf aan ervan overtuigd te zijn dat er geïnvesteerd wordt in de ontwikkeling van medewerkers en dat Woonvorm de Passie het ontwikkelen van professionals een belangrijk onderwerp vindt. Dit blijkt uit de volgende quote:

“Woonvorm De Passie investeert in de ontwikkeling van de medewerkers door

naast de vaste cursussen ook cursussen op maat aan te bieden zoals een autisme cursus. Ik vind het goed dat alle medewerkers zijn opgeleid en hierdoor meer kwaliteit kunnen bieden. Op deze manier hopen we dat de medewerkers meer zelfverzekerd worden en proberen wij handelingsverlegenheid te voorkomen”.

Bouwsteen 4: Kwaliteitsrapport en visitatie

Over het rapport van 2021 heeft geen externe visitatie plaatsgevonden. In 2022 zal dit voor de eerste keer plaatsvinden. De bevindingen van de externe visitatie zullen meegenomen worden in het kwaliteitsrapport 2022.

Kwaliteitsrapport 2021

Aan de hand van dit kwaliteitsrapport heeft Woonvorm de Passie inzicht geboden in de (ervaren) kwaliteit van zorg en ondersteuning vanuit verschillende perspectieven. Zowel het perspectief van cliënten, medewerkers alsook het bestuur en de Raad van Commissarissen wordt in dit rapport belicht. De organisatie tracht hiermee transparant te zijn naar belanghebbenden buiten de organisatie ten aanzien van de geleverde kwaliteit van zorg. Bovendien biedt het rapport de organisatie zelf inzicht op verbeterpunten en de juiste focuspunten die bijdragen aan verbetering van de dienstverlening. Het document kan als leidraad gehanteerd worden in (intern) overleg.

In het volgende hoofdstuk zal een korte samenvatting gegeven worden van het kwaliteitsrapport evenals een overzicht van (al lopende) verbeterpunten die samenhangen met de kwaliteit van zorg en ondersteuning en de ervaren kwaliteit van arbeid van medewerkers.

Conclusie en Samenvatting

Samenvattende brief Directie

Beste lezer,

2021, een jaar met veel ontwikkelingen binnen Woonvorm De Passie. De Passie is 1 januari 2021 gestart met het bieden van Zorg in Natura aan cliënten met een WLZ indicatie, het pand in Oosterhout is verkocht, de cliëntenraad is gestart en de overname van de dagbesteding. Allemaal grote ontwikkelingen met het uiteindelijke doel om de kwaliteit van zorg te verhogen, maar hoe meten we dat nou?

In 2016 gestart met één woonlocatie, inmiddels bestaat de Passie uit drie woonvormen en een dagbesteding. De missie om een kleinschalige zorginstelling te starten is nooit veranderd: "Het leven van mensen met verstandelijke en/of psychiatrische uitdagingen verrijken vanuit verbinding met de omgeving!"

Hoe toon je aan dat er kwalitatief goede zorg wordt geleverd? De Passie doet dit op verschillende manieren, door cliënttevredenheidsonderzoeken, medewerkerstevredenheidsonderzoeken, een huiskameroverleg, het aanstellen van een cliëntenraad en het kwaliteitskeurmerk van Perspekt. Vooral op dit laatste zijn wij trots, er wordt gekeken of er aan alle wettelijke eisen wordt voldaan maar het belangrijkste zijn de verhalen van de cliënten, verwanten en medewerkers, dat we in 2021 wederom een positief advies hebben ontvangen van Perspekt toont voor ons aan dat we de juiste koers varen. Dit betekent niet dat er geen uitdagingen meer zijn voor 2022 en de jaren daarna.

We staan stil bij de successen van Woonvorm de Passie, zo vieren we in 2022 een verlaat feest met al onze cliënten en medewerkers om het 5 jarig bestaan te vieren van Woonvorm De Passie, even uitgesteld door corona maar te belangrijk om over te slaan.

Wij kijken terug op een jaar vol uitdagingen door de corona pandemie maar ook op jaar waarin veel stappen zijn gezet om de kwaliteit te verhogen.

Conclusie

Ondanks de Covid-19 pandemie was 2021 een mooi en succesvol jaar voor Woonvorm de Passie en haar bewoners. Het was het jaar waarin er gestart werd met Zorg in Natura vanuit Wlz- Zin. Dit kwaliteitsrapport dwong ons terug te kijken op 2021, waarmee Woonvorm de Passie tot een aantal actiepunten is gekomen. Die staan hieronder opgenomen. In het kwaliteitsrapport van 2022 zal hierop teruggepakt worden.

Actiepunten

Acties, volgend uit o.a. het rapport 2021
Onderzoeken hoe medewerkers beloond kunnen worden op basis van de werkzaamheden, buiten financiële waardering. Om hiermee de ervaring m.b.t. verloning te verhogen en een aantrekkelijkere werkgever te zijn/ worden.
Gedurende 2022 wil Woonvorm de Passie zich richten op de relatief inactieve leefstijl van medewerkers. Er wordt onderzocht hoe Woonvorm de Passie bij kan dragen aan het bevorderen van een gezonde leefstijl om hiermee de gezondheid van medewerkers verder te verhogen.
In 2022 wil Woonvorm de Passie de organisatie hebben doorgelicht op het gebied van opleiding en scholing. Aan de hand van deze doorlichting wordt een scholingsplan opgesteld, welke organisatie breed is. Al dan niet d.m.v. van de aangevraagde SLIM subsidie.
Het verhogen van de kwaliteit van de dagbesteding door de locatie op te knappen en plannen te maken om werkzaamheden en activiteiten verder uit te breiden en het speelgoedparadijs verder in de regio te laten landen.
Het organiseren van een teamdag in 2022 waarin de zaken aan bod komen zoals beschreven onder reflectie in team op pagina 23.
Het organiseren van een externe visitatie in 2022 om hiermee een onafhankelijk beeld te laten vormen van Woonvorm de Passie en de geboden kwaliteit van zorg.

Overig

Cliëntenraad over Woonvorm de Passie

Al ruim 5 jaar ben ik betrokken bij “de Passie” in de vorm van bewindvoerder van mijn broer. Sinds vorig jaar ook als voorzitter van de CR-raad.

Vanaf de eerste ontmoeting voelde mijn broer zich thuis bij de Passie. Na een zeer turbulent leven met psychologische en drugsproblemen, heeft hij zijn rust gevonden. Vooral dank zij de aandacht en goede begeleiding vanuit de instelling: “hij voelt zich thuis”! Dat blijkt ook uit het feit dat als wij op vakantie zijn geweest, 2x per jaar, hij ook weer blij is om naar huis (=de Passie) te gaan. Ook wil ik opmerken dat de lijntjes naar de instelling kort zijn. Meestal krijg ik op dezelfde dag antwoorden op mijn vragen en/of verzoeken, telefonisch of per mail.

Als CR-raad is het als gelukt om vanuit ieder huis van de instelling een betrokken ouder te vinden en een cliënt. De professionele begeleiding van Hilde Boei (Zorgbelang), om dit van de grond te krijgen, werd door de directie 100% ondersteund. We kregen en krijgen alle ruimte.

Zo hebben we 5x per jaar een vergadering en hebben een goed actieplan opgesteld. Tijdens deze vergaderingen is het eerste gedeelte zonder directie en het tweede deel met directie. Ook hier geldt: korte lijntjes! Afspraken in goed overleg én deze worden ook nagekomen. Bijvoorbeeld het aanbrengen van een ideeën bus bij ieder gebouw van de instelling, het voorstellen van de CR aan de cliënten en verzorgers, het organiseren van een feestavond etc. Kortom: de CR ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Hartelijke groet,
Frank Goossen.
Voorzitter CR.

Raad van Commissarissen over het rapport

In het jaar 2021 heeft Woonvorm de Passie continue gewerkt aan het verbeteren van de zorgkwaliteit en het borgen van beleid dat gericht is op het verstevigen van de professionaliteit.

Het Prezo keurmerk is behaald. Een externe audit met meerdere huisbezoeken, uitvraag op beleidsdocumenten en interviews met ketenpartners en peers hebben geresulteerd in een uitvoerig rapport. Belangrijkste conclusie is dat in de basis de zorgkwaliteit op orde is. Kernkwaliteiten zijn de huiselijkheid, kleinschaligheid en het betrekken van het netwerk rondom de bewoner. In deze waarden zit de kracht van Woonvorm de Passie, wat goed aansluit bij bewoners met diverse kwetsbaarheden zoals psychische en verstandelijke beperkingen.

Verbeterpunten zijn besproken door het bestuur en de RvC, alsook met het personeel op diverse locaties. Er zijn geen omissies geconstateerd waardoor de kwaliteit of continuïteit van zorg in het geding is. De verbeterpunten zijn door het bestuur opgenomen in de PCDA-verbetercyclus en hier zijn acties op uitgezet. Te denken valt aan meer anticiperend besturen ten opzichte van reactief en een woonvorm aanpassen op een ouder wordende doelgroep.

Ernstige en heftige incidenten behoren middels de managementrapportage of via andere wegen ook gemeld te worden aan de RvC. Er hebben zich geen zeer ernstige incidenten voorgedaan in 2021 in die mate dat ook de RvC en/of de inspectie IGJ daarvan op de hoogte moesten worden gebracht.

Punt van aandacht vormt het personeelsbeleid en met name de krapte op de arbeidsmarkt, wat voor meerdere zorgorganisaties een uitdaging vormt. Personeel werven, scouten, aannemen en behouden is best een opgave. Woonvorm de Passie is er desondanks in geslaagd een stabiele kern van professionals op te bouwen, die in staat zijn om aan te sluiten bij de behoeften van de bewoners. Rust, reinheid en regelmaat is een (oud) adagium wat goed uitpakt in het leven van alledag bij deze bewoners.

De zeggenschap en inspraak van bewoners en hun omgeving is actief versterkt. Er is een cliëntenraad van start gegaan conform de Wmcz 2018, welke ook wordt ondersteund door een externe partij. Bewoners hebben ook inspraak in het dagelijks reilen en zeilen binnen de woonvormen, zoals wat er op het menu staat bij het avondeten en op de inrichting van gemeenschappelijke ruimtes.

In 2022 starten beide bestuurders met een opleidingstraject voor high-professionals en bestuurders in de zorgsector welke goed aansluit bij de uitdagingen van deze tijd. De ambitie is bovendien om in de nabije toekomst meer opleidingsmogelijkheden aan te bieden voor het personeel.

De organisatie is wendbaar en flexibel, alsook financieel solide. Bestuurders hebben zich in vergaderingen met de RvC ontvankelijk getoond voor feedback en verbeteracties proactief ter hand genomen. Er is meer 'bemoeienis' van externe partijen en ketenpartners, ook door veranderende wetgeving, wat ook resulteert in betere zorgkwaliteit. De RvC en het bestuur blijven dit onderwerp continu agenderen om hier voldoende aandacht voor te houden in de toekomst.

De RvC is verheugd met dit kwaliteitsrapport waarmee weer een stap in de verdere professionalisering van de organisatie wordt gezet.

Namens de gehele Raad van Commissarissen,
Louis de Mast