

Kwaliteit is geen daad,
het is een gewoonte.

Aristoteles

Grieks filosoof 384 v.C. - 322 v.C.

Kwaliteitsrapport Ygdrasil 2018



Ygdrasil

ALGEMEEN

Ygdrasil

Ygdrasil bestaat ruim 20 jaar.

In 1997 gestart aan de Rietbergweg in Wijhe met een woon- en werkplek.

Een boerderijwoning die plaats bood aan een gezin samen met 2 of 3 cliënten.

Nu, ruim 2 decennia later, een zorgorganisatie met een cliëntenpopulatie tussen de 60 en 70 mensen, individuen die in een groepswoning al lerend en werkend met anderen leven.

Het is een bewuste keuze om in onze groepswoningen geen indeling te maken naar zorgzwaarte of indicatie. Juist door volop te differentiëren kunnen cliënten elkaar versterken. Juist dat wat die ene cliënt niet kan is soms een kernkwaliteit van een medebewoner. Een wat oudere cliënt in een rolstoel met NAH kan prima geduwd worden door een sterke jonge cliënt met ADHD en/of autisme.

Opbouw

De opbouw van het cliëntenbestand bij Ygdrasil is in grote lijnen als volgt:

Aantal cliënten op basis van een zzp/zorgprofiel met dagbesteding	46
Aantal cliënten op basis van een zzp/zorgprofiel zonder dagbesteding	11
Aantal cliënten met een volledig pakket thuis (VPT)	2
Aantal cliënten met een modulair pakket thuis (MPT)	2
Aantal cliënten dat zorg bij Ygdrasil inkoopt o.b.v. PGB (Wlz)	2
Totaal aantal cliënten ultimo 2018	63

In 2018 zijn er 8 cliënten uitgestroomd. In 2 gevallen sprake van overlijden.

In 2018 zijn er ook weer 8 cliënten ingestroomd.

Uitdagingen

Ygdrasil is een relatief kleine zorginstelling. Juist door een krachtige en heldere visie, door een sterke concentratie in een relatief klein woon- en werkgebied (lokaal, voorzichtig regionaal), en 'last but not least' een eigenwijze werkwijze vindt zij haar bestaansrecht in de geest van de initiële ideeën van ruim 20 jaar geleden.

Uiteraard is Ygdrasil in ontwikkeling en moet zij dealen met de uitdagingen die zij ziet, met de kansen en bedreigingen die zich ad hoc aandienen.

Een uitdaging die continue meeloopt met de bedrijfsvoering is om financieel gezond te zijn en te blijven. Bezuinigingen in de zorg, veranderende wetgeving,erschikking van financieringsvormen, verleggen van verantwoordelijkheden van centrale overheid naar lokale overheden hebben allen hun impact.

Allemaal factoren die van invloed (kunnen) zijn op de organisatie en die relevant zijn voor de kwaliteit van de zorg die Ygdrasil levert.



Ygdrasil is er voor alle mensen die een begeleidingsvraag hebben bij wonen of werken.

Dergelijke ontwikkelingen worden op de voet gevolgd met een gezond boerenverstand enerzijds en, wanneer nodig, met behulp van externe expertise anderzijds. Steeds heeft Ygdrasil, de eigen ervaringen en levenslessen mee laten wegen bij het maken van beleid.

Ygdrasil was en is slagvaardig: financieel, fysiek en geestelijk gezond, krachtig, alert, competitief, uitnodigend, uniek.

De dynamiek in de zorg wordt voortdurend stichtingsbreed gedeeld met collega's. De Team+ (periodiek, 3x per jaar) bijeenkomst voor alle medewerkers is een brede vorm van medezeggenschap, informatieverstrekking en ontmoeting. Juist de medewerkers van Ygdrasil in de directe zorg worden steeds uitgebreid betrokken bij het beleid, de begroting, de financiering, de keuzes, de visie.

Bestuurder Ygdrasil

De uitdaging waar Ygdrasil nu voor staat is de bestuurder, tevens één van de oprichters van Ygdrasil, duurzaam te vervangen door een nieuwe bestuurder.

Op het moment van het ter perse gaan van dit rapport wordt Ygdrasil bestuurd door interim-bestuurder Carrol Terleth die grofweg van april tot oktober 2019 door de Raad van Toezicht van Ygdrasil is aangesteld om een mooie brug te slaan tussen het vertrek van 'oud'-bestuurder Karin Kooiman en de nieuw te werven en te benoemen bestuurder.

Streven is dat in het vierde kwartaal 2019 de nieuwe bestuurder benoemd is.

In een volgend kwaliteitsrapport vast meer over deze bestuurderswisseling.

Kwaliteitsrapport

Kwaliteit bij Ygdrasil is het product van een flink aantal ingrediënten. Kwaliteit is meetbaar, voelbaar, zichtbaar, hoorbaar, waarneembaar.



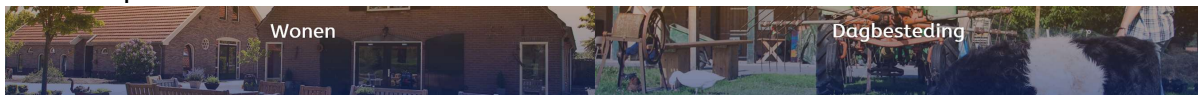
Kwaliteit bij Ygdrasil komt uiteindelijk allemaal ten goede van de cliënt. In de ondersteuningsplannen leggen we vast wat we met elkaar afspreken.

Goede en professionele kwaliteit is natuurlijk ook van invloed op de samenwerking met collega's, verwanten, ketenpartners, leveranciers, dorpsgenoten, collega instellingen en overheidsorganen.

Twee pijlers vormen het fundament onder 'het zijn' van de individuele cliënt.

- 1) Het organiseren en aanbieden van een veilige, gestructureerde, nette, gezellige woonplek.
- 2) Het aanbieden van een veilige maar ook uitdagende, lerende, motiverende werkplek.

Ygdrasil organiseert dat niet zonder meer voor de cliënt maar probeert altijd samen met de cliënt en zijn medebewoners en collega's van de dagbesteding actief en samen te werken aan het opzetten en onderhouden van deze woon- en werkplekken.



De coördinatie en de financiële middelen om dit te bereiken worden door Ygdrasil verstrekt, een bijdrage, in welke vorm dan ook, wordt van onze cliënten verwacht.

Op www.ygdrasil.nl zeggen we:

"In jouw eigen huis of in één van onze woon- of werklocaties vormt de beperking niet het uitgangspunt, maar juist het talent. Talenten die wij laten groeien in een persoonlijke ontwikkelingsweg. Voor iedereen zijn of haar eigen weg. Met zorg op maat, alleen daar waar nodig, maar juist ook daar waar het nodig is."

In dit kwaliteitsrapport leggen we daarvoor verantwoording af aan de hand van de vier bouwstenen uit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022.

Vaste kern en flexibele schil

Ygdrasil zorgt er altijd voor dat zij kan meebewegen met de conjunctuur in de markt, zorg of maatschappij. Dat zij dynamisch kan reageren.

Ygdrasil werkt op 3 hoofdthema's met een volgende opzet.

Een vaste, solide kern met daar omheen een flexibele schil.

- 1) Cliënten, zo'n 70-75% woont langdurig bij Ygdrasil.
- 2) Personeel, zo'n 75% heeft een contract voor onbepaalde tijd.
- 3) Vastgoed, 40-45 cliëntenwoonplekken zijn in panden in eigendom.
Zo'n 20-25 cliëntenwoonplekken bevinden zich in panden die gehuurd zijn.

Ygdrasil heeft qua vastgoed een verantwoorde mix van panden in eigendom en panden die gehuurd worden van de woningcorporatie, particuliere verhuurders of een vastgoedbeheerder zoals Stichting IJssellandschap.

De huurpanden variëren ook nog weer van kortlopend tot langlopende huurovereenkomsten. Ook op dit vlak is het een uitdaging om de bedrijfsvoering in balans te houden.

Teamreflectie

Evenals vorig jaar is er in de teamvergaderingen aandacht besteed en gewerkt aan teamreflectie. Aan de teams is gevraagd uit een lijst van 10 vragen een keuze te maken en 2 of 3 vragen te bespreken en SMART uit te werken.

De teamreflectie uit 2017 is uiteraard geëvalueerd, een jaar na dato.

De teams die een teamreflectie hebben uitgevoerd zijn:

Woonlocaties:

Ganzenbrink
Pietenhuis
Leef je Leven
Boerderij
De Ark
Eshoek

Dagbesteding

Boom/GAAV

Middle Management

Locatie Overleg

Overhead

Kantoor

Van alle genoemde locaties is de teamreflectie in het reguliere teamoverleg gedaan.

Overleggen kennen de volgende intervallen;

Woonlocaties **1x/2w**

Dagbesteding **1x/2w**

Locatie Overleg **1x/4w**

Kantoorvergadering **4x/j**

Van alle uitgevoerde teamreflecties is verslaglegging gedaan.

Documenten en verslagen zijn opvraagbaar bij de stafmedewerker.

BOUWSTEEN 1

De kwaliteit van het zorgproces rond de individuele cliënt

De zorg voor de cliënt is eigenlijk nooit standaard door de persoonlijke mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. De Ygdrasil medewerkers kunnen alleen goede en de juiste zorg leveren wanneer zij de cliënt goed kennen.

Eén van de manieren om de cliënt te (leren) kennen en ermee in contact te blijven is de ontmoeting. Ontmoeting met de cliënt, ontmoeting met zijn of haar ouders, verwanten of wettelijk vertegenwoordigers, ontmoeting met het zorgteam, met de zorgorganisatie of externe deskundigen.



Het contact met de cliënt kent zijn vaste momenten maar gebeurt ook spontaan. Wij zeggen vaak dat je de cliënt pas echt en spontaan ontmoet bij het spaghetti koken. Andere ontmoetingen zijn volgens de pdca-cyclus geregistreerd en zijn zonder uitzondering terug te vinden in het kwaliteitsmanagementsysteem (HKZ-2015) en op de Jaarkalender van Ygdrasil.

In willekeurige volgorde krijgt het zorgproces rond de individuele cliënt professionele aandacht in de volgende bijeenkomsten;

Frequentie aangeduid als

- Het PB-gesprek tussen cliënt en persoonlijk begeleider (PB-er) **1x/w**
- Het bewonersoverleg in gemeenschappelijke ruimte in de woning **1x/4w**
- De ondersteuningsplanbespreking met zorgcoördinator, teamleider, PB-er, ouders of vertegenwoordiger(s) en eventueel de orthopedagoog **1x/j**
- De teambespreking van het team wonen **1x/2w**
- De teambespreking van het team dagbesteding **1x/2w**
- De training 'voorkomen van agressie' **1x/j**

Verder is er een scholingsplan voor Ygdrasil medewerkers om de kwaliteit van de zorg op een kwalitatief hoog niveau te krijgen en te houden.

De periodieke bijeenkomsten Team+ en Sociaal Therapie dragen ruim bij aan de verdere ontwikkeling van de zorgprofessional.

In de Team+ zoomen we veel meer in op beleid, visie, financiën, meerjarenbegroting, toekomstplannen en/of strategische besluiten.

In de Sociaal Therapie komen zorginhoudelijke thema's aan de orde. Dat varieert van Autisme tot Seksualiteit, van agressie tot social media.

Ook wordt er periodiek een externe deskundige uitgenodigd, b.v. een apotheker of een gedragskundige.

De Team+ draagt bij aan de verbetering van de kwaliteit van het zorgproces rondom de individuele cliënt.

De indirecte zorg is goed georganiseerd, een team van collega's (overhead) is ingericht. Door ad-hoc cursussen blijft het kennisniveau op peil.

Collega's van de ondersteunende diensten zijn goed geïnformeerd en voelen zich daardoor nauw betrokken.

Cursusdagen, ontmoetingsdagen, Jaarfeesten, sportactiviteiten dienen hetzelfde doel.



HET ONDERSTEUNINGSPLAN

In het ondersteuningsplan beschrijven wij de ontwikkelingsweg en het toekomstperspectief van de betreffende bewoner. Dit doen we in samenspraak met betreffende cliënt.

Uitgewerkt in een concreet actieplan wordt beschreven hoe we in het komende jaar met elkaar gaan samenleven en – werken aan de gestelde doelen.

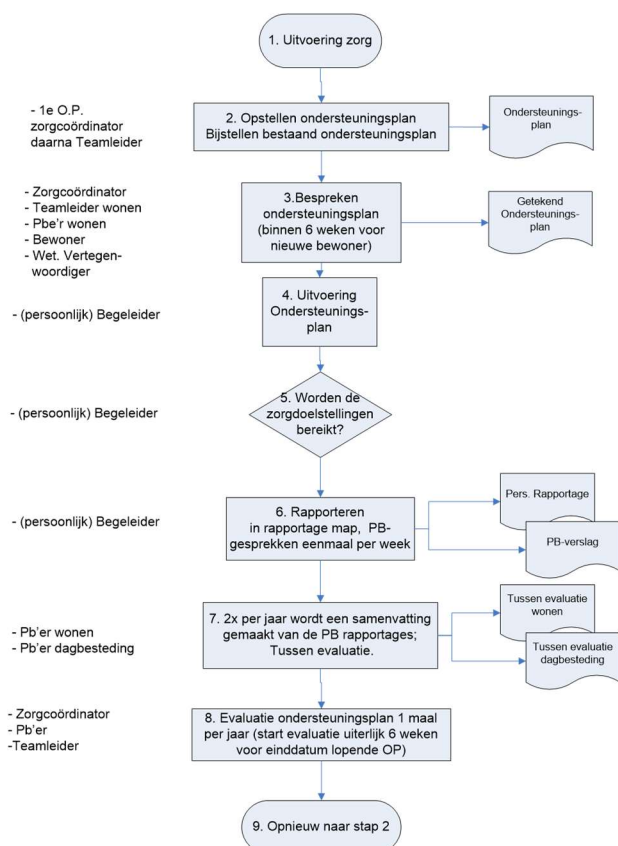
In het ondersteuningsplan hebben we gekozen voor een gesloten en een open dossier. In verband met privacy van de bewoner en zijn directe omgeving is het gesloten dossier alleen voor een beperkte groep mensen inzichtelijk. Het open dossier handelt over de huidige situatie en is leidraad voor de dagelijkse begeleiding.

In het ondersteuningsplan schrijven wij over de betreffende cliënt in de hij/zij-vorm. Ook kiezen wij ervoor de cliënt hierna te vermelden met zijn/haar initialen, opnieuw uit privacy overwegingen. Hij of zij, de cliënt, wordt altijd betrokken bij de totstandkoming van het OP.

Schema: HKZ Procedure opstellen ondersteuningsplannen Ygdrasil

	Uitgiftedatum : 25-07-2017 Versie : 4
Titel Nr. Gerelateerd aan Doel Proceseigenaar	: Opstellen ondersteuningsplannen : 2.6 : - Format ondersteuningsplannen : - Format PB-verslag : - Format tussenevaluatie : Inzicht in taken en verantwoordelijkheden omtrent het opstellen van een ondersteuningsplan : Zorgcoördinator

Wie	Wat en wanneer	Verwijzing
-----	----------------	------------



TOTSTANDKOMING ONDERSTEUNINGSPLAN

Het ondersteuningsplan kan pas geschreven worden als de benodigde ondersteuning van de cliënt duidelijk is. Vanuit de vraag naar ondersteuning van de cliënt kan in de dialoog met diezelfde cliënt bepaald worden wie deze vraag kan beantwoorden: de persoon zelf, zijn sociale netwerk (mantelzorg) en/of professionele zorgaanbieders, zijn kwaliteit van bestaan. Het gaat dan om het wie, wat, waar, wanneer, op welke manier en hoe vaak van de ondersteuning.

Het cliëntgericht en vraaggericht bieden van ondersteuning kan tot stand komen als de professionele hulpverlener zicht heeft op de vraag van de cliënt en de daaraan gekoppelde behoefte aan professionele ondersteuning. Die informatie is te verkrijgen door oprechte geïnteresseerdheid in de biografie van ieder individu.

In het gesprek wordt naast de inventarisatie van de zorgbehoefte ook aandacht besteed aan de risico's die cliënt loopt vanuit 'het zijn van de cliënt' (b.v. vanuit gedrag of m.b.t. gezondheid). Deze worden geïnventariseerd, vastgelegd en beheerst. Zo veel mogelijk met aandacht voor de bewegingsvrijheid van de cliënt.

PERSPECTIEF VAN DE CLIËNT

Een perspectief is een kernachtige beschrijving van wat de cliënt in de toekomst wil en/of zich voorstelt en wat het sociale netwerk zich wenst of voorstelt. Het formuleren van een perspectief betekent dat samen met de cliënt (in dialoog) een wenselijke situatie beschreven wordt op de langere termijn (minimaal 1 tot 2 jaar). Perspectief is onbegrensd en de haalbaarheid wordt nog niet direct meegenomen. Het perspectief kan gericht zijn op:

- het creëren van een voor de cliënt mooie of plezierige situatie;
- het verminderen van negatieve ervaringen voor cliënt en/of omgeving;
- ontplooiing van kwaliteiten en talenten;
- het in stand houden van vaardigheden en competenties;
- veranderen van de omgevingsfactoren (bijv. ergens anders gaan wonen);
- het goed laten verlopen van een onoverkomelijke achteruitgang;
- het op een goede manier afsluiten van dingen (bijv. ziek zijn, overlijden).

In een perspectief is er aandacht voor toekomstige mogelijkheden van de persoon, maar ook voor behoud, verbreding, verdieping en ondersteuning van vaardigheden en mogelijkheden.

De wensen en ideeën achterhalen bij een cliënt is vaak voor de opsteller van een plan een uitdaging. Criteria voor een perspectief zijn:

- het is duidelijk en te begrijpen voor cliënt, netwerk, medewerker en andere betrokkenen.

In alle gevallen is de kwaliteit van bestaan van de cliënt en zijn zorgbehoefte leidend.



DOELEN CLIËNT

Met het indicatiebesluit/ verantwoordingsformat en de zorg- en dienstverleningsovereenkomst zijn afspraken gemaakt tussen Ygdrasil, de bewoner (of diens ouders/voogd of wettelijk vertegenwoordiger) en het zorgkantoor over de zorg en dienstverlening. Daarin is een afstemming gemaakt tussen de zorgvraag van de bewoner en de zorg en dienstverlening van Ygdrasil. Dit is het vertrekpunt wat betreft de zorg- en dienstverleningsdoelstellingen waar Ygdrasil de verantwoordelijkheid voor draagt.

Deze doelstellingen worden SMART geformuleerd;

Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden

Er wordt een hoofddoel gesteld dat vervolgens vertakt wordt naar subdoelen. Deze doelen worden gedurende de zorg- en dienstverlening nadrukkelijk behandeld en geëvalueerd. Daarvan wordt een verslag gemaakt. Eind van de pdca-cyclus wordt er opnieuw naar het ondersteuningsplan gekeken en waar nodig worden de doelen bijgesteld.

DE EIGEN REGIE VAN DE CLIËNT

Regie over de invulling van het eigen bestaan wordt door Ygdrasil zoveel mogelijk gepromoot, versterkt en cliënten worden geënthousiasmeerd.

Er is altijd ruimte en er wordt altijd medewerking verleend wanneer een cliënt nieuwe wegen wil ontdekken. Zoals het aansluiten bij een ouderensoos, deelname aan een kaart- of fietsclub, voetballen in een team, het lopen van een avondvierdaagse, bezoeken van een dansclub of op pad met een vrijwilliger.



De cliënt heeft de regie over zijn of haar eigen bestaan. Cliënten worden aangespoord om binnen de mogelijkheden van de zorgvraag, deel te nemen aan lokale en regionale activiteiten.

VRIJHEIDSBEPERKENDE MAATREGELEN

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden uiteraard tot een minimum beperkt. Wanneer er toch een vrijheidsbeperkende maatregel wordt opgelegd wordt dit nauwkeurig beschreven en periodiek geëvalueerd in periodiek multidisciplinair overleg.

De cliënt is betrokken bij de totstandkoming en het evaluatiemoment. Gedurende de tijd dat de maatregel van kracht is kunnen cliënten spontaan en op reguliere momenten vragen stellen of opmerkingen maken over de maatregel.

Op een aantal locaties (2) en bij een aantal cliënten (totaal 7) is er sprake van zgn. Middelen & Maatregelen. Deze M&M zijn opgenomen in de ondersteuningsplannen van betreffende cliënten.

Woonlocatie A

Cliënt 1: Bedrand omhoog en een fixatieband in de rolstoel

Cliënt 2: Gordel in rolstoel

Cliënt 3: Signaleringsbel op de kamerdeur

Cliënt 4: Deurverklikker en babyfoon

Cliënt 5: Kamerdeur op slot

Woonlocatie B

Cliënt 1: Douchetimer aangebracht en afsluiting warm water

Cliënt 2: Afsluiter op de kasten

Die zeggenschap op locatieniveau is geborgd op een flink aantal momenten door het jaar. Tijdens het PB-gesprek met de persoonlijk begeleider, tijdens de bewonersvergadering, tijdens een bezoek van een collega die de voelhorens uitsteekt t.b.v. de cliëntenraad.

SAMENSPEL IN ZORG EN ONDERSTEUNING

Bij Ygdrasil realiseren we ons dat goede zorg alleen geleverd kan worden wanneer de randvoorwaarden op orde zijn.

Een vertrouwde en veilige woonplek in combinatie met een lerende, uitdagende en rustige werkplek zorgen voor een goede balans in wonen, werken en vrije tijd.

Wanneer deze fysieke plekken op orde zijn dan nodigt dat mensen uit daarna toe te komen en er aangenaam te verblijven.

Belangrijk is dat cliënt zich veilig en welkom voelt. De medewerkers moeten eenzelfde veiligheid en vertrouwdeheid voelen wanneer zij op één van de plekken aan het werk zijn.

Wanneer beide op orde zijn straalt dat uit naar familie en verwanten van cliënten. Door regelmatig met verwanten in contact te zijn ontstaat er vertrouwensband en voelen zij zich welkom waar ook bij Ygdrasil. Dat gaat van samen overleggen over de inhoud en de uitwerking van het ondersteuningsplan van de cliënt tot het vieren van een jaarfeest op één van de buitenlocaties van Ygdrasil.

Indien, inzake het zorgplan, extra externe expertise nodig is, dan zet Ygdrasil een behandelaar in om met zwaardere zorg, bijv. de hogere zzp's, professioneel mee te kijken. Sinds een flink aantal jaren heeft Ygdrasil afspraken gemaakt met Dr. Albert de Vries. Zijn BIC-methode (Bevorderen Initiatief Cliënt) heeft al gezorgd voor verschillende ombuigingen door een eigenwijze, zelf ontwikkelde, visie op het zorg- en begeleidingsproces.

BORGING VAN VEILIGHEID IN ZORG EN ONDERSTEUNING

In het ondersteuningsplan worden de risico's geïnventariseerd, benoemd en vastgelegd. De gezondheidsrisico's zijn in beeld en ook het gebruik van medicatie door de cliënt en eventuele medische hulpmiddelen zijn bekend.

Het OP bij Ygdrasil kent uiteraard een standaard format waarin vragen daarover geborgd zijn. OP wordt opgesteld, gecontroleerd, ondertekend en geëvalueerd conform de pdca cyclus. Ieder jaar weer!

Ook de risico's op andere thema's komen uitgebreid aan bod tijdens de OP-bespreking. Medicatie is al jarenlang een speerpunt bij Ygdrasil vanwege de noodzaak van veilig gebruik van medicatie.

In de FOBO-commissie worden de geschreven FOBO's geïnventariseerd en geëvalueerd. De FOBO-commissie van Ygdrasil bestaat uit de zorgcoördinator, één van de teamleiders en de management-assistent. In haar half jaarlijkse verslag komt de FOBO-commissie met aanbevelingen in de vorm van SMART-verbeterpunten.

De verbeterpunten zijn op stichtingsniveau, op locatieniveau en indien noodzakelijk op cliëntniveau beschreven in het document 'Verbeterdoelen juli 2018 – december 2018', en voor de FOBO's uit het tweede half jaar 2018 in het document 'Verbeterdoelen januari 2019 – juni 2019'.

De FOBO-commissie heeft de onderliggende stukken als naslagwerk bewaard.

Op de volgende pagina de kwantitatieve gegevens inzake FOBO's 2018.

Het volgende FOBO-overzicht is gemaakt: In 2018 zijn er in totaal 185 incidenten geweest. Van elk incident wordt een FOBO geschreven conform de HKZ-procedure FOBO.

Type FOBO	Totaal
Ygdrasil, overall	185
	Verdeeld in
Medicatie	56
SGG	7
Agressie	81
Overige incidenten	41

Specificatie

Type FOBO	Totaal
Medicatie	56
Locatie	Onderverdeling
1	21
2	5
3	5
4	8
5	10
6	6
7	1

Specificatie

Type FOBO	Totaal
SGG	7
Locatie	Onderverdeling
1	1
2	0
3	0
4	3
5	0
6	2
7	1

Specificatie

Type FOBO	Totaal
Agressie	81
Locatie	Onderverdeling
1	6
2	24
3	6
4	0
5	17
6	13
7	15

Specificatie

Type FOBO	Totaal
Overige Incidenten	41
Locatie	Onderverdeling
1	5
2	5
3	6
4	2
5	1
6	10
7	12

i.v.m. de privacy zijn de Ygdrasil locaties slechts genummerd en niet nader benoemd

BOUWSTEEN 2

De ervaringen van Cliënten

Stichting Ygdrasil heeft gekozen voor het instrument

'Cliënten aan het woord' van Ipso Facto.

De meting is gedaan eind 2017 en de rapportage op de verschillende aggregatieniveaus is door Ipso Facto in januari 2018 verstrekt.

Het instrument uit de waaier heeft de naam 'Cliënten aan het woord'.

Voor het kwaliteitsrapport Ygdrasil 2018 worden uitkomsten van het CTO uit 2017 gebruikt omdat er 'pas' in 2020 wederom een meting wordt gedaan naar cliëntervaringen bij Ygdrasil.

Frappant is, misschien ook wel logisch, dat de overall score voor Ygdrasil in de metingen die Ygdrasil de voorgaande jaren altijd zelf gedaan heeft bijna exact gelijk is aan de onafhankelijke externe meting door Ipso Facto.

De Ygdrasil cliënten zijn erg tevreden over de kwaliteit van hun bestaan en de kwaliteit van de geboden zorg. Mooie cijfers, goede gemiddelden, prima benchmark, geen negatieve uitschieters; er is een prachtig rapport afgeleverd met verschillende aggregatieniveaus.

Dit complete Ipso Facto rapport is bekeken in het MT, uitgebreid besproken met de cliëntenraad van Ygdrasil. De mooie cijfers vallen op, maar ook van de verbeterpunten en aanbevelingen is door de verschillende disciplines kennis genomen.

En daar is het een beetje bij gebleven.

De verbeteracties zoals we die ook kennen uit de HKZ, de Management Review, het MTO en de RI&E zijn vanuit het CTO niet adequaat opgepakt en uitgezet. Wellicht zijn we wat in slaap gesust door de positieve cijfers van het onafhankelijke rapport.

Daar zijn we nu, een jaar voor de volgende meting cliëntervaringen, alsnog mee gestart.

Niet top down maar absoluut samen met alle collega's op de werkvloer.

Voor de volgende keer, 2020, zullen we de pdca cyclus consequent volgen.

Uitkomsten uit het CTO oppakken, verbeterpunten doorvoeren, uitgezette actie opvolgen.

We zullen daarom de organisatie veel breder en uitgebreider informeren over de uitkomsten van de meting.

Daarvoor is dit instrument te waardevol, zijn de uitkomsten te herkenbaar en vrijwel direct bruikbaar.

Wordt zeker vervolgd dus!

BOUWSTEEN 3

Teamreflectie

Sinds de start van het (vernieuwde) Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022 voert Ygdrasil een uitgebreide en stichtingsbrede teamreflectie uit.

Systematische reflectie in de teams als kwaliteitseis is opvallend maar logisch. Opvallend omdat teams geen doel op zich zijn maar een middel dat kan bijdragen aan het leveren van goede kwaliteit. Het team is de plek waar zowel van als met elkaar geleerd wordt.

Bij Ygdrasil gaan we nog een stap verder. Aan de introspectie van het team en de teamleden wordt op meerdere momenten gewerkt.

In de vorm van cursussen, bijeenkomsten, studiedagen, informatieve bijeenkomsten, teamdagen stichtingsbreed of 'locatie-smal'.

Steeds weer worden de medewerkers van Ygdrasil tools aangereikt voor verdere persoonlijke ontwikkeling als mens en professionalisering als zorgmedewerker.

Medewerkers & Reflectie

In alle zorgteams op de woningen als ook in het team dagbesteding is een teamreflectie gedaan. In andere teamsamenstellingen zoals kantoor(overleg) en locatieoverleg heeft eveneens een teamreflectie plaatsgevonden.

In 2019 is dezelfde werkwijze gehanteerd als in het jaar daarvoor.

Uiteraard is daarnaast de analyse van de verbeterpunten uit de teamreflectie 2018 gedaan.

Medewerkers & Kwaliteit

De titel van dit kwaliteitsrapport is 'Kwaliteit is geen daad, het is een gewoonte.'

Hoewel de medewerkers in ons kwaliteitsmanagementsysteem HKZ worden aangeduid als medewerkers, dekt de slechts af en toe gebruikte aanduiding 'Zorgprofessional' veel meer de lading.

In de teamreflectie komt naar voren dat de medewerkers goed helder hebben waar ze voor staan;

- De gemeenschappelijke doelen zijn goed in beeld
- Afspraken worden nagekomen
- Verantwoordelijkheden als team en/of als individu zijn helder
- Overdracht tussen medewerkers onderling loopt heel goed (alle locaties)
- Er is onderling vertrouwen
- Men waardeert en respecteert elkaar (Tips & Tops noemt één locatie dat)

Ondanks dat deze onderwerpen goed lopen, worden daar nog steeds SMART-actiepunten van gemaakt. Geen pure verbeterpunten maar juist punten voor verdere professionalisering van de zorg.

Een kleine impressie van een aantal woon- en werkplekken van de teams



Locaties:

Leef je Leven gaat taken en verantwoordelijkheden nog helderder maken en duidelijk vastleggen

DB 'Bij de Boom' gaat de doelen van de deelnemers dagbesteding in het team bespreken, rapporteren, overdragen, analyseren en zo nodig bijstellen.

Pietenhuis vindt dat er sprake is van een goede overdracht en gaat dit verder aanscherpen; overdracht is goed wanneer deze compleet en duidelijk voor iedereen is en wanneer er niets gemist wordt.

Ganzenbrink gaan elkaar 'Tips & Tops' geven. Aan het einde van de dienst is er steeds weer een korte reflectie op eigen handelen; Wat ging goed en wat kon beter. Collega's waarderen elkaars competenties.

Kantoor is een werkomgeving waar alle disciplines van Ygdrasil bij elkaar komen. Logisch! Het is ook logisch dat dat een zekere dynamiek met zich meebrengt. Door die aanloop van collega's, leveranciers, ketenpartners, buitenstaanders, ondersteunende diensten is een rustige werkplek niet gegarandeerd.

We zijn ons met z'n allen bewust dat door deze turbulentie een kalme werkplek niet altijd gegarandeerd is. Een stukje bewustwording daarin kan al zorgen voor een ombuiging. We houden dat het komend jaar in de gaten.



De Boerderij hebben afgesproken dat tijdens een dienst die met een collega gedraaid wordt er nadien feedback gegeven wordt, zowel positief als negatief. Spreek elkaar erop aan als afspraken niet nagekomen worden, complementeer elkaar wanneer je iets moois bereikt.

De Ark heeft het team op orde maar staat voor een flinke uitdaging. Het bewoners-aantal gaat met 5 cliënten omhoog. Dat vergt een goede planning. Uit de reflectie blijkt dat het team op sterkte is en dat iedereen voldoende geschoold is en voldoende ervaring heeft om deze uitdaging aan te kunnen.

Medewerkers & Toerusting

Ygdrasil is een financieel gezonde zorginstelling.

Onder een vorig kopje 'Medewerker & Kwaliteit' wordt 'zorgprofessional' gebruikt.

Zorgprofessional ben je niet zomaar.

Daar gaat heel wat aan vooraf. Keuze voor het vak, opleiding, toewijding, enthousiasme, een ontwikkelingsweg, werkervaring.

Wanneer je hebt gekozen voor dit mooie vak en je bent aan het werk in de gehandicaptensector is een goede toerusting van essentieel belang.

Aan een goede toerusting wordt bij Ygdrasil veel aandacht besteed.

Onder het volgende kopje 'Leren & Ontwikkelen' meer over de ontwikkelingsweg, nu meer over de aangereikte tools, letterlijk het tastbare gereedschap.

Het is belangrijk te werken in een schone en veilige omgeving.

De panden van Ygdrasil worden goed onderhouden. Ook de buitenruimte krijgt de aandacht die het verdient. Hiermee wordt een gezellige, veilige, aansprekende woon- en werkomgeving gecreëerd.



Zorgprofessionals worden ruim toegerust om hun werk goed te kunnen doen.

Ze moeten met blijvend plezier de nodige werkzaamheden kunnen verrichten.

De toerusting is nooit een issue geweest bij Ygdrasil. Als er iets aangeschaft moet worden dat het werk van de zorgprofessional verbetert of ondersteunt dan wordt er geïnvesteerd.

Het 'ICT-netwerk' in de breedste zin van het woord is echter bewust achter gebleven bij de ontwikkeling die je landelijk of zelfs wereldwijd ziet.

Computers op de groepen worden niet gebruikt omdat de visie is dat je de cliënt echt ontmoet als je samen met hem of haar spaghetti kookt in de gezamenlijke keuken. Wanneer de zorgprofessional (te) veel op kantoor in de weer is met zorgplannen en procedures, dan ontmoet die de cliënt veel minder.



Medewerkers Leren & Ontwikkelen

Algemeen

Het uitgangspunt van het personeelsbeleid van Ygdrasil is dat alle medewerkers optimaal toegerust zijn voor hun taak en functie.

In de jaarlijkse functionering- en evaluatiegesprekken is opleiding en scholing een vast gespreksonderwerp.

De kosten van verplichte scholing worden gedragen door de stichting.

Voor de kosten van niet-verplichte en/of niet-werk-gerelateerde scholing worden incidentele afspraken gemaakt.

Personeelszaken plant en organiseert de gezamenlijke scholingsactiviteiten.

In het personeelsdossier van iedere medewerker wordt bijgehouden welke opleidingsachtergrond iemand heeft, welke opleidingsnoodzaak er nog ligt en welke opleidingswensen er bij de betreffende medewerker zijn.

Nieuwe medewerkers beschikken over het algemeen over een gerichte MBO opleiding. Zij hebben deze opleiding aan erkende opleidingsinstellingen gevolgd. Door personeelszaken wordt om een kopie van alle diploma's gevraagd om deze vervolgens te bewaren in het personeelsdossier. Wanneer nieuwe medewerkers niet of over onvoldoende opleiding beschikken dan is ervaring en levenskennis zwaarwegend. Medewerkers worden dan gestimuleerd alsnog een opleiding te gaan volgen, maar wanneer dit voor de uitoefening van de functie niet noodzakelijk is, wordt het niet verplicht gesteld. Deze medewerkers draaien overigens wel mee in de verplichte en facultatieve scholingsactiviteiten zoals deze onderstaand zijn beschreven.

Binnen Ygdrasil worden, als gezinsvervangend tehuis, in principe geen voorbehouden en/of risicovolle handelingen uitgevoerd. Daarom wordt van medewerkers geen BIG registratie verlangd en ook niet bijgehouden.

Indien sprake is van incidentele gevallen waarin wel voorbehouden- en/of risicovolle handelingen worden verricht, gelden de richtlijnen voor professioneel handelen (zie 1.2 Professioneel handelen).

Jaarlijkse scholingsactiviteiten

Ygdrasil biedt jaarlijks een scala aan bij- en nascholingsactiviteiten aan, zowel intern als extern. Een aantal van deze scholingsactiviteiten zijn verplicht voor medewerkers met een zorgtaak. De afdeling personeelszaken draagt zorg voor de planning en organisatie van de scholingsactiviteiten. In de personeelsdossiers wordt bijgehouden aan welke scholingsactiviteiten men heeft meegedaan. In de evaluatiegesprekken wordt het belang van het regelmatig volgen van bij- en nascholing benadrukt. Het niet deelnemen aan de verplicht gestelde scholingsactiviteiten is tevens onderwerp van gesprek en leidt tot verscherpte aandacht in de daaropvolgende periode.

Jaarlijkse scholingsactiviteiten zijn:

Seksualiteit bij mensen met een beperking

Er zijn medewerkers binnen Ygdrasil geschoold om over dit onderwerp training te geven.

Bedrijfshulpverlening

Ieder jaar zijn er BHV-trainingen. Alle medewerkers gaan 1x per jaar naar de cursus BHV, of ze nou nieuweling zijn of al een ervaren BHV-er.



Agressie

Ieder jaar zijn er trainingsbijeenkomsten over agressie. Alle medewerkers met een zorgtaak nemen deel aan deze trainingen. Trainingen vinden steeds meer op de woonlocaties plaats waar heel cliënt-specifiek getraind wordt en waar wordt aangesloten bij de groepsdynamiek.

Doelgroepgerichte trainingen

Ieder jaar zijn er specifieke cursussen gekoppeld aan de actuele doelgroep, bijvoorbeeld: de ouder wordende mens met een beperking, specifieke somatische of psychische ziektebeelden, specifieke beperkingen, etc.

Deze trainingen vinden ieder jaar plaats, naar gelang de doelgroep die Ygdrasil op dat moment binnen haar cliëntenbestand heeft.

Externe deskundigen geven deze trainingen.

Supervisie

Een aantal keren per jaar zijn er bijeenkomsten voor teamleiders waaraan ook MT deelneemt. In deze bijeenkomsten komen allerlei thema's aan bod, zoals vergadertechnieken, begeleidingsgesprekken, managementvaardigheden, etc.

Administratieve trainingen

Het administratieve personeel volgt vakgerichte scholing en trainingen.

Al de administratieve personeelsleden zijn opgeleid op het eigen vakgebied.

Zij volgen naar behoefte aanvullende scholing en trainingen.

Management

De directeur/bestuurder, zorgcoördinator en de kwaliteitsmedewerker krijgen samen een aantal keer per jaar managementtraining van een externe trainer.

Overige scholingsactiviteiten

Naast de vaste jaarlijkse scholingsactiviteiten zijn er de incidentele, minder frequente of situationeel gebonden scholingsactiviteiten. Deelname wordt bepaald door relevantie voor het eigen taak- en functiegebied van medewerkers. Ook hier geldt dat deelname wordt bijgehouden in de personeelsdossiers.

Betrokken en vakbekwame medewerkers

Het zorgvak, de taak van zorgprofessional, is alleen uitvoerbaar met positieve betrokkenheid door enthousiaste en vakbekwame mensen.

Vakbekwaamheid vloeit voort uit werkervaring, verdere ontwikkeling door cursussen, opleidingen, samenwerking met ervaren collega's.

Betrokkenheid vloeit veel meer voort uit een enthousiaste pro-actieve houding, hart voor de zaak, een mooi mens zijn, collegiaal, extra stappen zetten.

Medewerkers & Tevredenheid

Vanuit haar visie is Ygdrasil gericht op reflectie en ontwikkeling (zie visie en beleid).

Dit houdt o.a. in om goed te luisteren naar de medewerkers. Daarom hecht Ygdrasil waarde aan het regelmatig bevragen van haar medewerkers middels een enquête.

Deze wordt 1x jaar uitgevoerd.

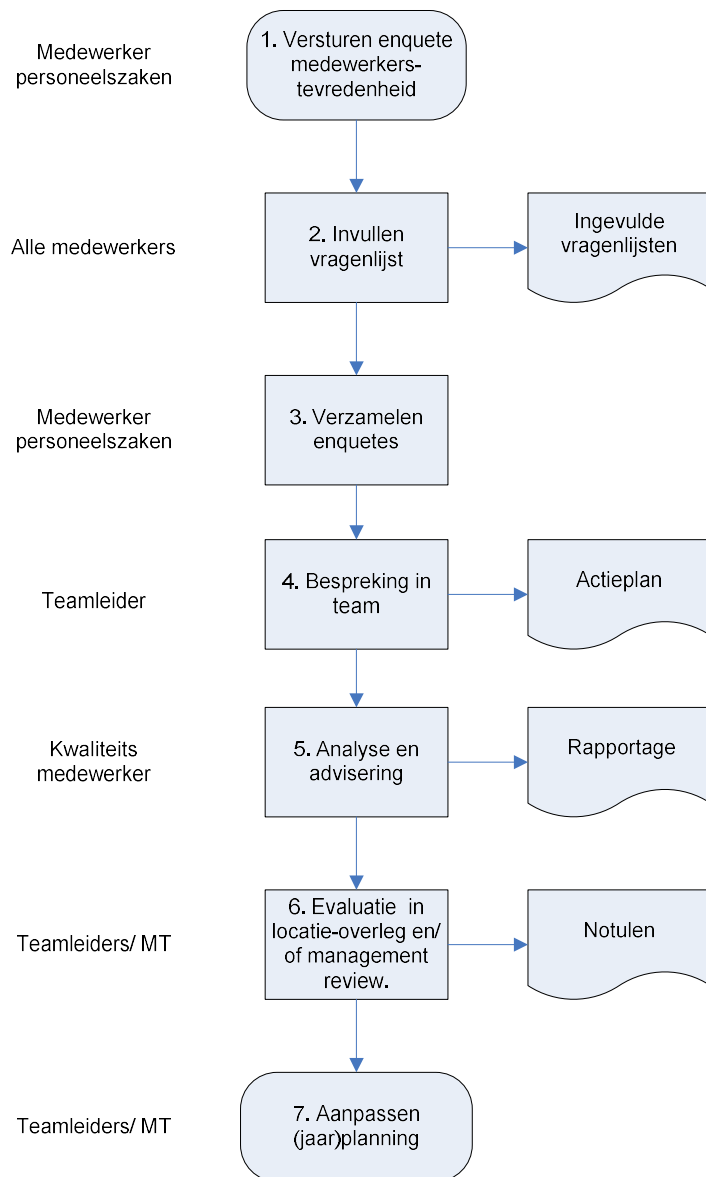


De uitkomsten worden besproken in het team en zo mogelijk worden acties ter verbetering afgesproken.

Op organisatieniveau worden eveneens de uitkomsten besproken en maatregelen ter verbetering vastgesteld.

In de Management Review van het M.T. wordt deze MTO als onderdeel van een groter geheel nogmaals beoordeeld.

Schema: HKZ Procedure Medewerkerstevredenheidsonderzoek Ygdrasil



De verbeteracties zijn terug te vinden in de verslaglegging Ygdrasil MTO-2018, een uitgebreid verslag met verbeterafspraken, vaak stichtingsbreed, soms locatie-specifiek.

BOUWSTEEN 4

Externe visitatie, start

Het bijzondere is dat met de recente bestuurderswisseling bij Ygdrasil er sinds begin april een interim-bestuurder een half jaar lang al een externe visitatie uitvoert. Met een frisse blik, met hele ruime bestuurlijke ervaring in diverse directiefuncties in de zorgsector, als toezichthouder, als interim-bestuurder, als coach, als positief kritische directeur, wordt de complete zorgorganisatie Ygdrasil uitgebreid bekeken en doorgelicht.



Zaken die opvallen worden meteen opgepakt en doorgevoerd, zaken die buitengewoon goed lopen worden gekoesterd.

Of zoals Lucretius zegt; "De angst en de beperktheid uit het leven van de mensen wegnemen door hun blik te verruimen." Dit komt de kwaliteit binnen Ygdrasil ten goede.

Externe visitatie, vervolg, blik van buitenaf

Om de objectiviteit van de externe visitatie maximaal te garanderen is een 2^e onafhankelijke externe kwaliteitsmanager gevraagd kritisch te kijken naar de processen die lopen bij Ygdrasil en de SMART-verbeterpunten die zijn geformuleerd. De externe visitatie heeft plaatsgevonden in mei 2019 jl. De heer Jos Groen, werkzaam als afdelingshoofd, daarnaast als document-beheerder kwaliteitssystemen bij de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) van het Ministerie van Justitie, locatie Zwolle heeft Ygdrasil bezocht. Hij heeft het Kwaliteitsrapport 2018 gelezen, kritisch beoordeeld en waar nodig aangevuld.

Integraal onderdeel van de uitgevoerde, intercollegiale externe visitatie is een bezoek aan één van de woon- en werklocaties van Ygdrasil geweest. Woonlocatie De Ark aan de Wijheseweg 61 in Broekland, tevens werklocatie Diervreugd op hetzelfde adres, is bezocht en bekeken.

De ontmoeting met cliënten en medewerkers, het fysiek bezoeken van één van de Ygdrasil locaties, past in de visie en het beleid van Ygdrasil.

Het kantoor is soms wat statisch. Op de werkvloer gebeurt het, daar doen we het voor. Daar werken we elke dag aan de ontwikkeling van cliënten en aan de verdere ontwikkeling van de stichting.

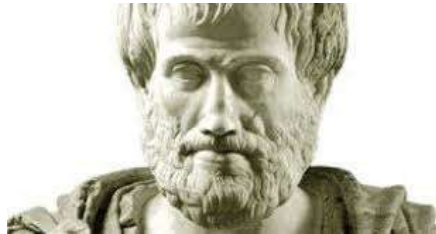
De werkvloer is de plek om informatie te halen, de plek waar je de echte verhalen hoort, de plek waar je in contact komt met cliënten en medewerkers.

Groen merkte o.a. op dat op een aantal gebieden de risico's niet voldoende zijn beschreven. Tevens gaf hij aan de bepaalde tekstpassages meer gestaafd moeten worden met praktijkvoorbeelden om deze goed duiden. Dat is op diverse plekken in het rapport aangevuld.

Door de recente wijzigingen en verschuivingen bij Ygdrasil eerder dit jaar is besloten de externe visitatie in 2020 wederom te laten plaatsvinden.

Op bestuurlijk niveau heeft dan waarschijnlijk nog weer een wisseling van de wacht plaatsgevonden. De Raad van Toezicht van Ygdrasil heeft met ondersteuning van de interim-bestuurder een nieuwe bestuurder gevonden die, in overleg met de Raad van Toezicht van Ygdrasil, de koers bepaalt voor de komende jaren.

Als dat ingericht is de organisatie Ygdrasil gebaat bij 'een professionele blik van buitenaf'. Te zijner tijd zal van die ontmoeting en dat bezoek een beknopt verslag gemaakt worden.



Be a free thinker and don't accept
everything you hear as truth.
Be critical and evaluate
what you believe in.