



Kwaliteitsrapport 2021

Stichting Ygdrasil

INHOUDSOPGAVE

1. ONZE LEZERS GEÏNFORMEERD _____	3
Onze organisatie in 2021 _____	3
Onze cliënten _____	3
Onze medewerkers _____	3
2. ZORGPROCES INDIVIDUELE CLIËNT _____	4
Aandachtsgebieden _____	4
3. CLIËNTERVARINGENONDERZOEK _____	5
Wat zeggen cliënten over hun ervaringen bij Ygdrasil _____	5
4. TEAMREFLECTIE _____	6
Werkwijze _____	6
Feedback _____	6
Rapportages _____	6
Seksualiteit en Ethiek _____	6
5. REFLECTIE RAAD VAN TOEZICHT _____	7
Kwaliteit _____	7
Bijeenkomsten _____	7
Bijzonder jaar _____	7
6. COLLEGIALE EXTERNE VISITATIE _____	8
7. ONZE CLIËNTEN VERTELLEN... _____	9

1. ONZE LEZERS GEÏNFORMEERD

Onze organisatie in 2021

Het jaar 2021 was wederom een bewogen jaar! De COVID-19 pandemie die op gang kwam in het voorjaar van 2020 heeft zich afgelopen jaar in alle hevigheid verder gemanifesteerd. Gelukkig zijn er geen echte uitbraken geweest binnen Ygdrasil. Maatregelen richting onze cliënten en medewerkers, (preventieve) beperkingen op de woon- en werkplekken en het herorganiseren van alle werkprocessen binnen Ygdrasil om risico's op besmetting zo veel mogelijk te voorkomen, hebben ons geholpen. Het virus buiten de deur houden is niet steeds gelukt. Bij 3 cliënten was sprake van een besmetting, geen van deze 3 is echter echt ziek geworden.

Onze cliënten

2021 kenmerkte zich door een aantal noodzakelijke beperkingen, waarbij onze cliënten opnieuw hun beste beentje voor hebben gezet. Het totaal aantal cliënten is met 2 toegenomen. De meting cliënttevredenheid 2021 wordt verderop in dit verslag nader toegelicht.

Onze medewerkers

Ondanks de forse opgelegde noodzakelijke beperkingen en de verminderde armslag en bewegingsruimte in werk en privé geeft de meting in het medewerkerstevredenheid-onderzoek over 2020 en 2021 een mooi resultaat.

DE ONDERZOEKSRÉSULTATEN 2020	
TOTAALTELLING VAN DE SCORES	.Ja
VISIE & BELEID	79
LEIDING & COMMUNICATIE	87
MEDEWERKER	80
STICHTING YGDRASIL	79
WERK & WERKDRUK	89
ARBEIDSGOMSTANDIGHEDEN	97
ZORG	67

.Ja	
TOTALEN	85

DE ONDERZOEKSRÉSULTATEN										
cijfer voor Stichting Ygdrasil										
Totale waardering (score) Ygdrasil op een schaal van 1 tot 10. Totalscore opgeteld/a										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Score	0	0	0	0	1	3	28	38	8	

Het gemiddelde van bovenstaand overzicht is een 7,7

$(1 \cdot 0 + 0 \cdot 0 + 0 \cdot 0 + 0 \cdot 0 + 1 \cdot 1 + 3 \cdot 3 + 28 \cdot 7 + 38 \cdot 8) / 77 = 7,66$

DE ONDERZOEKSRÉSULTATEN 2021	
TOTAALTELLING VAN DE SCORES	.Ja
VISIE & BELEID	80
LEIDING & COMMUNICATIE	88
MEDEWERKER	78
STICHTING YGDRASIL	79
WERK & WERKDRUK	90
ARBEIDSGOMSTANDIGHEDEN	96
ZORG	66

.Ja	
TOTALEN	82

DE ONDERZOEKSRÉSULTATEN										
cijfer voor Stichting Ygdrasil										
Totale waardering (score) Ygdrasil op een schaal van 1 tot 10. Totalscore opgeteld/a										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Score	0	0	0	0	0	2	24	48	8	

Het gemiddelde van bovenstaand overzicht is een 7,8

$(2 \cdot 0 + 0 \cdot 0 + 0 \cdot 0 + 0 \cdot 0 + 0 \cdot 0 + 2 \cdot 2 + 24 \cdot 7 + 48 \cdot 8) / 82 = 7,827$

Aandachtspunten

De score op zorg (laatste onderwerp in de verschillende thema's, last but not least) valt iets lager uit, deze is met name laag op het onderdeel "rapporteren". De maatregel, die inmiddels ingezet is, is de implementatie van het werken met het ECD (uitrol Q2 2022). Scores op de thema's over de 2020 & 2021 zijn overigens nagenoeg gelijk.

2. ZORGPROCES INDIVIDUELE CLIËNT

In het zorgproces rond de cliënt staat de dialoog met de cliënt centraal. Wat is voor de cliënt de gewenste kwaliteit van leven? Wat zijn de wensen en de verwachtingen? Welke doelen zijn belangrijk voor de cliënt? En hoe kan Ygdrasil daarin ondersteunen? Ygdrasil geeft dat als volgt vorm.

Aandachtsgebieden

- De cliënt en zijn of haar Persoonlijk Begeleider vanuit Ygdrasil hebben de continuïteit van de zorg in een pdca-cyclus geborgd. Dagelijks contact met de begeleiding en medebewoners, wekelijks een persoonlijk begeleidingsgesprek, maandelijks een bewoners overleg, jaarlijks een ondersteuningsplanbespreking. Met deze werkwijze is inspraak door cliënt gegarandeerd.
- Ygdrasil heeft zorg en aandacht voor de woon- en werkplek van de cliënt. Samen zorgen we voor een veilige, rustige, uitdagende, lerende omgeving waar de cliënt het beste tot bloei komt, zijn of haar mogelijkheden het mooist kan benutten.
- Daar waar extra ondersteuning voor de cliënt nodig wordt geacht, wordt gebruik gemaakt van externe expertise. Samenwerking met derde (zorg-)partijen wordt daar waar nodig, gewenst of verplicht, naar behoefte ingezet.
- De Wet Zorg en Dwang is verder uitgewerkt in Ygdrasil specifiek beleid als proces uitgerold en ingebed in de organisatie. Maatregelen worden zoveel mogelijk vermeden en -indien nood-zakelijk- met de cliënt besproken. De impact voor de cliënt wordt tot het minimum beperkt. Er wordt periodiek geëvalueerd, evt. bijgestuurd door een team van betrokkenen rondom cliënt.
- Zowel woonlocaties als dagbestedingsplekken hebben we zo veel mogelijk open gehouden. Het aantal externe contacten werd echter geminimaliseerd. Alle cliënten hebben een zo gewoon mogelijk werkritme kunnen volgen. Waar mogelijk is dagbesteding op de woonlocatie verzorgd. Er is minimaal sprake geweest van quarantaine situaties en ook die zijn naar tevredenheid van de cliënten creatief ingevuld.
- Waar we konden, zijn de Jaarfeesten in de beslotenheid van de woongroep gevierd.
- Corona heeft geprobeerd het zorgproces rond onze cliënten te ontwrichten maar we zijn erin geslaagd de negatieve gevolgen te minimaliseren door het zo goed mogelijk naleven van de regels, die wekelijks m.b.v. een zogenaamde routekaart werden bijgesteld.
- Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt lukte het om de teams van begeleiders en ondersteunende diensten op peil te houden. We hebben in 2022 xx nieuwe collega's mogen verwelkomen. Goede zorg voor de cliënt is daarmee geborgd.
- Kwaliteit van zorg wordt verder verbeterd door scholing en bijscholing van (zorg)personeel. In 2021 was het slechts beperkt mogelijk fysieke trainingen te organiseren. We hebben de professionalisering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) binnen Ygdrasil opgevoerd, de komst van het Elektronisch Cliënten Dossier werd voorbereid, er was extra aandacht voor agressie(beheersing), medicatie procedures en communicatie voor de nieuwe medewerkers en de BHV trainingen konden eveneens doorgang vinden. Dit had mede tot gevolg dat ons HKZ-certificaat zonder kritische feiten wederom verlengd is. De pdca-cyclus loopt gesmeerd!
- Het HKZ certificaat, waarmee de werkwijze van Ygdrasil getoetst wordt, is wederom voor 3 jaar afgegeven.

3. CLIËNTERVARINGENONDERZOEK

'Cliënten aan het woord': gevalideerd instrument KK-GHZ van Ipsos Facto - bureau voor beleidsonderzoek uit Den Haag

Zoals in de introductie gemeld, werd de meting en verslaglegging 'Cliënten aan het woord' in 2021 uitgevoerd. De resultaten laten een nog mooier en positiever beeld zien dan het voorlaatste cliëntervaringenonderzoek uit 2018-2019.

Op alle thema's wordt nog weer beter gescoord. Die thema's zijn;

Begeleiding - Wonen - Dagbesteding en Werk - Vrije tijd - Medische Zorg en Therapie -

Ondersteuningsplan - Inspraak en Klachten. Hier de 4 belangrijkste thema's volgens Ipsos Facto.

11.4. Algemeen oordeel

Tot slot van deze rapportage zetten we de rapportcijfers/tevredenheid per onderdeel nog een keer op een rijtje:

Tabel 11.3. Verdeling rapportcijfers per onderdeel

	gemiddelde cijfer	laagste cijfer	percentage ≤ 5	percentage ≥ 8
begeleiding (n = 50)	7,7	5	6%	52%
wonen (n = 50)	7,8	2	8%	64%
dagbesteding (n = 41)	7,2	1	15%	49%
vrije tijd (n = 52)	8,4	6	-	67%

Het complete verslag, Ygdrasil overall en per woonlocatie, ligt ter inzage op centraal kantoor. In overleg met direct betrokkenen kunnen we het rapport delen en bespreken.

Wat zeggen cliënten over hun ervaringen bij Ygdrasil

- Mensen luisteren goed naar je, nemen het dan mee naar een vergadering. Dat is positief.
- Zou ooit naar Deventer willen, de stad is levendig. Maar voor nu is Ygdrasil fijn. De Ark is fijne plek, genoeg ruimte
- Mis wat dieren op de boerderij, hebben nu alleen kippen en een poes. Horen wat beestjes zoals geit, schaap pony of minipaardjes.
- Zou het allerliefste in Deventer willen wonen. Zou willen dat stemmen in mijn hoofd verdwijnen.
- Blijft niet altijd bij stichting wonen, wil doorgroeien naar ambulante begeleiding.
- Zou samen willen wonen met vriend. Zou het fijn vinden bij Ygdrasil te horen om terug te kunnen vallen. Nu een prettige kamer.
- Ken iedereen binnen de stichting, dat is mooi.
- Zoekt gezelligheid nu hij wat ouder wordt. Mist vrienden en een relatie in zijn leven. Zou graag willen leren lezen.
- Heel tevreden over mijn woning, voel me er veilig.
- Idee om mensen op te leiden naar een baan, zou voor mij wel een uitdaging zijn. Altijd in dagbesteding lijkt me niet wat. Bijvoorbeeld leren schilderen, behangen en techniek zijn dingen die interessant zijn en waar eventueel werk in is.
- Ik word blij van zingen, zou graag beroemd willen worden.
- Zou graag een vriendin willen hebben in de toekomst. Blij met appartement, is groot genoeg.

4. TEAMREFLECTIE

Werkwijze

De kern van de teamreflectie is dat medewerkers samen kijken wat er goed gaat en wat beter kan. Het team heeft de keuze uit een tiental onderwerpen, te weten;

VRAGEN TEAMREFLECTIE

1. Kom je afspraken na en spreken jullie elkaar er op aan als dit niet zo is?
2. Voel je individuele verantwoordelijkheid voor het behalen van gemeenschappelijke doelen?
3. Is duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is?
4. Heb je het gevoel dat er onderling vertrouwen is tussen jou en jouw collega's?
5. Is er sprake van goede overdracht van cliëntinformatie?
6. Wat verstaan wij onder privacy en gaan we daar zorgvuldig mee om?
7. Welke ethische dilemma's komen we tegen en hoe gaan we daarmee om?
8. Hoe gaan wij als team om met sociale media en ons werk?
9. Is seksualiteit bespreekbaar in ons team of is meer scholing en begeleiding nodig?
10. Hoe praat je over jouw team als je op een verjaardagsfeestje bent?

Er wordt per team gekozen voor 2-3 thema's die actueel zijn of goed aansluiten bij de vragen die er zijn.

Feedback

Na elke dienst nemen we de tijd om elkaar persoonlijk feedback te geven. Vaak gebeurt dit alleen bij positieve dingen, maar we hebben geleerd om d.m.v. open communicatie en het geven van opbouwende kritiek de samenwerking te verbeteren..

Rapportages

In de rapportages komen we sneller tot de kern. Vanwege tijdgebrek is het handig de aandachtspunten en belangrijke informatie over de cliënt overzichtelijk op een rijtje te hebben.. Doordat we elkaar i.v.m. Corona maatregelen amper zien, moest er duidelijk gerapporteerd worden, d.w.z. actief rapporteren op doelen en afspraken. Met de komst van het ECD verbetert dit naar verwachting substantieel. Verder willen we in 2022 gaan inzetten op de warme overdracht..

Seksualiteit en Ethiek

Seksualiteit is een belangrijk aandachtsgebied in de Gehandicaptensector. In de praktijk (teamvergaderingen) wordt er te weinig tijd voor vrij gemaakt. Het aantal vergaderingen is beperkt (1 keer per maand) en er zijn al zoveel lopende zaken en agendapunten. Teams geven aan behoefte te hebben aan scholing en intervisie. Bijna elke bewoner heeft wel vragen rondom seksualiteit. Wat vertel je er wel over en wat niet (het ethische aspect)? Dit wordt een onderwerp voor een Sociaal Therapie training in 2022 of 2023.

Medewerkerstevredenheidonderzoek

In het Medewerkerstevredenheidonderzoek 2020-2021 is een aantal onderwerpen gerelateerd aan teamreflectie uitgevraagd. Op het belangrijkste 'onderwerp, scholing, is een SMART plan van aanpak gemaakt.

5. REFLECTIE RAAD VAN TOEZICHT

Bestaande uit: Karin Pullen, voorzitter, Sjoerd Scholte en Arjan Kiers

Kwaliteit

Voor de Raad van Toezicht is de kwaliteit het juiste doen op de juiste wijze. Voorwaarde voor het juiste doen voor cliënten en medewerkers is een goede organisatie waarbij structuur, toepassing van wet- en regelgeving en het financiële fundament op orde zijn.

In de reguliere vergaderingen van de Raad van Toezicht maken 'Zorg', 'Personeel' en 'Financiën' structureel onderdeel uit van de agenda. De bestuurder licht de actualiteit toe en er is ruimte voor uitvoerige gedachtenwisseling.

Bijeenkomsten

De bijeenkomsten van de Raad van Toezicht worden bewust gehouden op de verschillende Ygdrasil locaties. Op die plekken zijn we ook regelmatig aanwezig bij de viering van Sint Maarten of het Michaëlsfeest. In 2021 zijn die activiteiten veel kleiner gevierd dan we bij Ygdrasil gewend zijn.

De Raad van Toezicht neemt jaarlijks ook graag deel aan de contactdag, met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad en het (Middle) Management.

Op informele wijze wordt dan het wel en wee bij Ygdrasil besproken.

Bijzonder jaar

Ondanks dat 2021 wederom een bijzonder jaar was, vanwege de gevolgen van de Corona pandemie, heeft Stichting Ygdrasil laten zien dat zij met een hechte groep bewoners en een professioneel team van medewerkers de zorg heeft kunnen leveren die 24/7 gevraagd wordt. Dat kostte regelmatig extra inspanning maar samen is die klus geklaard.

Dat heeft wat gevergd van het aanpassingsvermogen van zowel de cliënten als de medewerkers van Ygdrasil, het was echter interessant te zien hoe die flexibiliteit zich geopenbaard heeft.

6. COLLEGIALE EXTERNE VISITATIE

Visitatieverslag Ygdrasil 2021 – bezoek van donderdag 17 februari 2022 door Elazorg



Het bestuur van Elazorg Groep spreekt zijn dank uit voor de uitnodiging tot (wederzijdse) visitatie. Wij zien Ygdrasil als een voorbeeldorganisatie op diverse gebieden. De visitatie bevestigt deze zienswijze. Het is fijn te lezen in het kwaliteitsverslag 2021, en in gesprekken met het management te ervaren, dat de client het uitgangspunt is binnen elk proces.

De overstap naar een ECD is een 'grote' stap, in zekere mate een cultuuromslag, maar gaat veel voordelen opleveren voor elke betrokkene en plaatst Ygdrasil binnen wet en regelgeving. Maatschappelijke onderwerpen als seksualiteit en de Wet zorg en dwang worden weloverwogen en passend binnen de visie van Ygdrasil benaderd.

Het eigen maken, geheel integreren, van de pdca-cyclus op alle niveaus binnen de organisatie lijkt de motor die leidt tot erg goede samenhang en samenwerking tussen team en afdelingen maar vooral leidt het ertoe dat cliënten zich gehoord en gezien voelen.

Medewerkers krijgen niet alleen verantwoordelijkheden maar worden ook verantwoordelijk gehouden waarbij feedback geven en teambuilding. Consequent zijn en blijven in het nakomen van afspraken en procedures.

Dit alles leidt tot een bijzonder grote mate van eigenaarschap en cohesie bij de medewerkers. Deze is hoog en maakt ons jaloers. Het getuigt van een open aanspreekcultuur en grote betrokkenheid bij de medewerker richting organisatie en client. Zo ontstaat er een managementstructuur die de medewerker ten dienste is.

Kort samengevat:

Zoals bij de levensboom 'Ygdrasil' de voeding begint bij haar wortels richting takken en bladeren, zo laat het management zich voeden door haar medewerkers om zo cliënten te laten groeien en te bloeien.

Elazorg Groep B.V.

Het bestuur

Sytse Lammers - Martine Hengst

Visitatie door Omega Groep uit Zwolle van maandag 4 april 2022

Omega Groep B.V.

Hans Hersevoort, bestuurder

Alicja Veenker, hoofd Kwaliteit



Op maandag 4 april spreken we met bestuurder en hoofd kwaliteit van Omega Groep Zwolle. Onze zorgcollega's komen goed beslagen ten ijs, hebben ons compacte Kwaliteitsrapport 2021 uitgebreid gelezen en geanalyseerd. De positief kritische feedback is een welkome aanvulling om tot een nog mooier en completer Kwaliteitsrapport te komen. Zie hier het resultaat!

We danken Hans Hersevoort en Alicja Veenker voor de tijd die zij genomen hebben om kennis te nemen van de inhoud van ons rapport. Tevens voor de moeite om naar Stichting Ygdrasil in Wijhe te komen. Mede dankzij hun input, hun professionele ervaring die zij meebrengen en hun collegiale openheid hebben we ons rapport nog een extra boost kunnen geven. Dank!

7. ONZE CLIËNTEN VERTELLEN....

Intellectueelheid en nog veel meer!



WONEN BIJ YGRASIL LOKATIE DE ESHOEK
 Hoe is het nu om te wonen bij lokale De Eshoek van Ygrasil? Hoe ervaar ik dit nu als vrouw met het Syndroom van Asperger, een vorm van autisme?
 Ik laat gedachten door mijn hoofd stromen en probeer het heel goed te voelen in mijn hart. Ygrasil is een Antroposofische stichting. De Eshoek voort de Antroposofie uit vanuit een eigen kijk hoe zij dit willen uitdragen met de bewoners en medewerkers. Het viertien van jaarfeesten is vaste prik. De Antroposofie is het uitgangspunt van hoe medewerkers bewoners begeleiden. Iedere bewoner is een individu waar gekleurd wordt naar zijn of haar talenten en mogelijkheden inplaats van wat hij of zij minder kan. En alle medewerkers van De Eshoek gaan er helemaal voor dat elke bewoner zich zo goed mogelijk ontwikkeld en alles wat erin zit uit elke bewoner wordt gehaald. Zoals zelfredzaamheid, sociale situaties, creativiteit, intellectueelheid en nog veel meer. Daar gaan alle medewerkers van deze locatie honderd procent voor. Ook kan elke bewoner aangeven welke wensen hij of zij heeft voor het heden en de toekomst. Elke bewoner heeft dan ook een eigen persoonlijke begeleider en schaduw persoonlijkbegeleider (een vervangend persoonlijk begeleider). En er is elke maand een bewonersvergadering op De Eshoek waar je de dingen waar je tegen aanloopt of heel goed vind of wat voor wensen je hebt voor deze woonlocatie met alle bewoners kunt bespreken. Ook gaan we een keer per jaar met de hele Eshoek op bewonersvakantie. Dat altijd ontzettend leuk en gezellig is en waar iedere bewoner en medewerker van De Eshoek enorm van geniet!
 Elke bewoner heeft een vaste kookbeurt in de week en vaste huishoudelijke taken op deze locatie. Een keer per week op woensdagochtend is er een vaste grote schoonmaakochtend voor de bewoners van De Eshoek waar ook de dienstdoende schoonmaakmedewerker hun steentje in bijdraagt. De begeleiding en de vaste schoonmaakmedewerker hun steentje in bijdraagt. De Eshoek bestaat uit een groot huis waar meerdere bewoners wonen en bewoners die buiten dit grote huis van De Eshoek wonen en de zelfredzaamheid hebben dat zij begeleiding op afstand krijgen van De Eshoek. Dus niet continu begeleiding in hun eigen huis (woonruimte) hebben. Ik ben zelf iemand die in een buitenhuis van deze lokale woont en die hier de zelfredzaamheid voor heb. Mede dankzij begeleiding ben ik zover gekomen. Precies zoals ik werk op de wervorj van Antroposofische woon en werkgemeenschap Overkempje werk en hier ook een werkopleiding voor gedaan heb voor mensen met een begeleidingsvraag die georganiseerd werd door een Antroposofische organisatie. Zo werk ook bij GAAV en volg ik schrijfsuslessen. Ik heb een gedichtbundel uitgegeven in eigen beheer en een autobiografie over mijn kindertijd als autistisch meisje die uitgegeven wordt door een echte uitgever. En geef ik gastlessen samen met mijn schrijfdocente over autisme op basisscholen en een werkdvrouwengroep. En heb ik een eigen Facebookpagina Suus Leven met Asperger. Volg trompetlessen en ben ik orkestlid van het orkest van De Wijhese Harmonie waarin ik meespeel met mijn trompet. De Eshoek heeft me echt heel goed geholpen in mijn zelfredzaamheid, sociale leven en mijn creativiteit. Zij hebben mij gebracht tot een heel krachtig sterke vrouw die heel veel bereik heeft in haar leven. En enorm groeide is op heel erg veel vlakken. Mijn ouders, broer, schoonzus de zonen en dochter van mijn broer en schoonzus zijn De Eshoek ook enorm dankbaar voor alles wat zij mij geleerd gegeven en gebracht hebben. Mijn vader en broer hebben dan ook geseid mentorschap over mij. En als mijn vader het niet meer kan neemt mijn broer het hele mentorschap over. Dit is wettelijk vastgelegd bij de kantonschlichter. Lieve medewerkers en bewoners van De Eshoek jullie zijn toppers. Ik vind met mijn hele zieleweten dat De Eshoek een Fantastische lokatie is. Mijn complimenten!

Suus zegt:

- Ik laat gedachten door mijn hoofd stromen en probeer het heel goed te voelen in mijn hart.
- Mede dankzij begeleiding ben ik zover gekomen.
- Elke bewoner kan aangeven welke wensen hij of zij voor het heden en voor de toekomst.
- Ik geef gastlessen samen met mijn schrijfdocente over autisme op basisscholen
- Een autobiografie over mijn kindertijd als autistisch meisje die uitgegeven wordt door een echte uitgever

SvdB; 'Allemaal toppers op een fantastische locatie'. Einde citaat!

'Wie zijn wij als zorgaanbieders of zorgverleners om de zorgvragers te vertellen wat kwalitatief goede zorg is?